



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

Livret d'accueil de Château WALK

Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation en Addictologie



www.chateau-walk.fr

Le mot du président



Madame, Monsieur,

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse incarne depuis 165 ans une même vocation : prendre soin des plus fragiles, dans le respect et la dignité. Née en 1860, reconnue d'utilité publique dès 1865, elle a ouvert sa première maison de santé en 1861 à Mulhouse, aujourd'hui la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Au fil du temps et des rencontres, la Fondation a grandi, en Alsace d'abord, puis dans le Territoire de Belfort, la Haute-Saône et le Doubs.

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

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

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

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

Jean Widmaier

Président du Comité d'Administration

En tant qu'établissement privé à but non-lucratif, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est habilitée à recevoir des dons. Un reçu fiscal vous sera fourni en retour.

Le mot du directeur



Bienvenue au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation en Addictologie Château Walk. Nous sommes ravis de vous accueillir et de vous accompagner tout au long de votre parcours de soins. Notre équipe vous propose un cadre bienveillant, sécurisant et attentif à votre cheminement personnel et à votre processus de rétablissement.

Ce livret d'accueil a été conçu pour faciliter votre séjour. Vous y trouverez toutes les informations utiles concernant la vie au centre, les modalités de votre prise en charge et les services mis à votre disposition.

Nous vous souhaitons un séjour empreint de sérénité, de confiance et porteur pour la suite de votre parcours.

David QUIRING
Directeur

Sommaire

1. Présentations

P.4

- Notre Fondation
- Château Walk
- Présentation de l'équipe
- Le fonctionnement des services

2. Les démarches administratives

P.8

- La pré-admission
- L'admission

3. Les conditions de séjour

P.9

- Les chambres
- Les tarifs
- Votre départ
- Prise en charge des transports sanitaires

4. Déroulement de votre séjour

P.14

- Les sorties
- Abécédaire
- Mesures universelles d'hygiène
- Lutte contre la douleur
- Que faire en cas d'incendie ?
- Que faire en cas d'incident électrique ?

4. Droits et information

P.15

- Charte de responsabilité droits et devoirs du patient
- Qualité et sécurité des soins
- Prise en charge médicamenteuse

5. Informations pratiques

P.21

- Charte de la personne hospitalisée
- Soutenir notre Fondation
- Localisation et plan d'accès

1. Présentations

Notre Fondation

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse agit depuis 1860 dans les domaines de la santé, du médico-social, du social et de la formation. Elle gère aujourd'hui 85 établissements et s'organise autour de quatre axes.

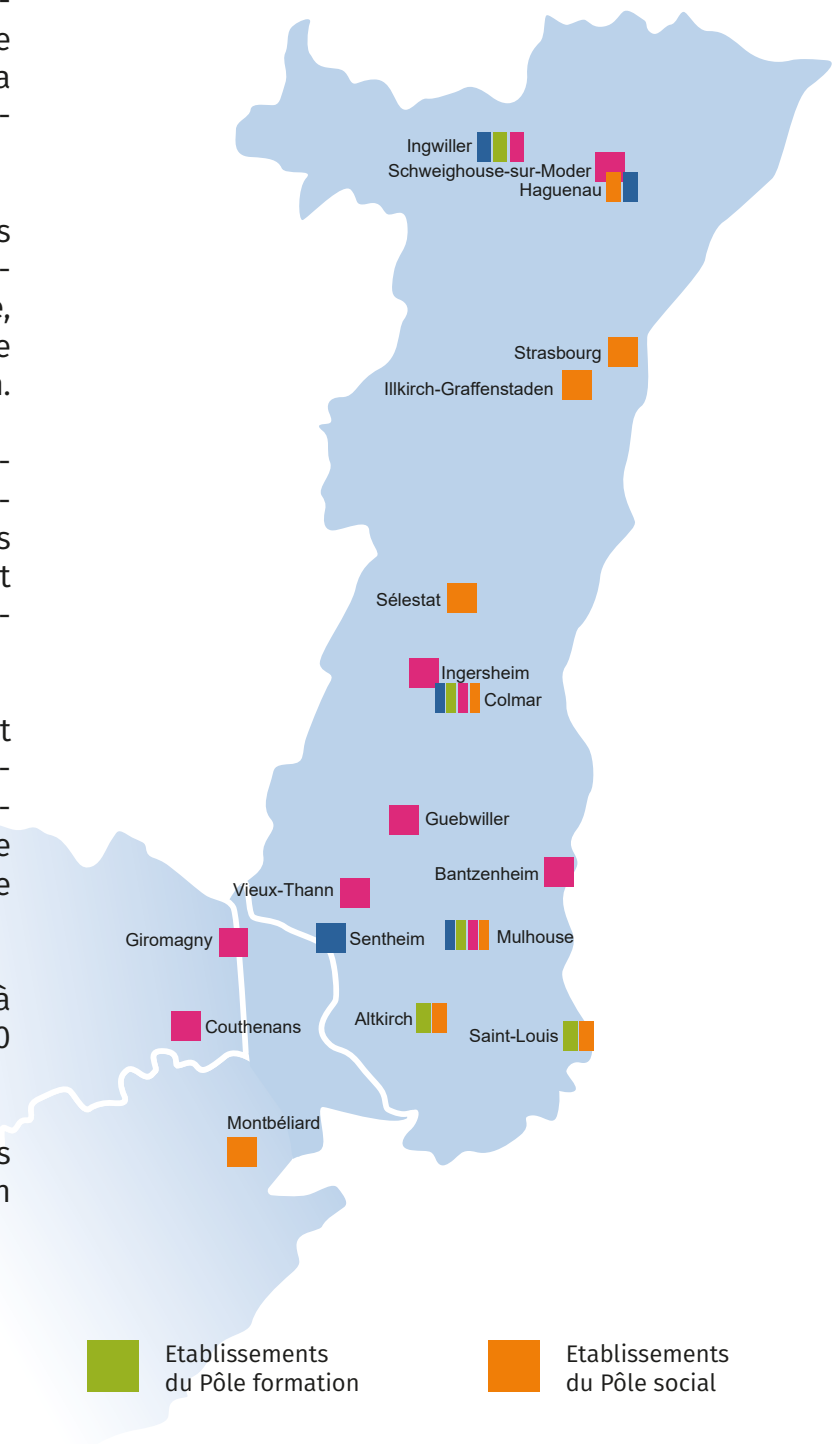
En santé, elle dispose d'hôpitaux et cliniques MCO à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d'excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centres de Soins Médicaux et de Réadaptation.

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

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

Le Pôle social du Diaconat regroupe quant à lui 44 structures et accompagne près de 5 000 personnes vulnérables par an.

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



 Etablissements MCO et SMR

 Etablissements médico-sociaux

 Etablissements du Pôle formation

 Etablissements du Pôle social



300
praticiens



3 800
collaborateurs



87
établissements gérés
par la Fondation
dont 2 en mandat de gestion



27
établissements
partenaires

Bienvenue à Château Walk !

Château Walk est un établissement mixte de soins médicaux et de réadaptation, spécialisé dans le traitement des maladies addictives.

La mise en œuvre d'un programme thérapeutique propre à chaque résident est facilité par le cadre exceptionnel dans lequel est situé l'établissement. En bordure de forêt, à l'extérieur de la ville de Haguenau, le site bénéficie d'un calme, d'un espace et d'une beauté qui permettent la réflexion et le repos.



Plan du site



Présentation de l'équipe



La direction

- Directeur
- Directrice adjointe
- Coordinatrice des soins



Le service administratif

- Accueil / secrétariat
- Comptabilité
- CRQ



Le service logistique

- Restauration
- Lingerie / entretien
- Coursier



Le service thérapeutique

- Médecin addictologue
- Médecin psychiatre
- Médecin généraliste
- Psychologues
- Neuropsychologue
- Art-thérapeute
- Infirmiers
- Aides-soignants de nuit
- Assistante sociale
- Conseillère en économie sociale et familiale
- Educateur médico-sportif
- Moniteurs
- Aumônier



Information

Chaque membre du personnel peut être identifié par le badge qu'il porte sur sa tenue.

Le fonctionnement des services



Le service administratif



La permanence de l'accueil est ouverte :

- Du lundi au vendredi de 11h30 à 12h



Le service médical - paramédical

Un médecin addictologue et un médecin généraliste vous prendront en charge tout au long de votre séjour, en collaboration avec une équipe paramédicale assurant la continuité des soins 24h/24.

Tout problème de santé doit être signalé au médecin ou à l'infirmière dès votre admission (allergies diverses).

Un médecin psychiatre assure des consultations sur site.



Vos traitements médicamenteux sont distribués et administrés par l'infirmier(ère) à l'infirmerie. (Les horaires de distribution sont affichées devant l'infirmerie).



Les psychologues

Des psychologues animent les groupes psychothérapeutiques, et les groupes de relaxation. Ils assurent les suivis individuels à la demande du médecin ou du patient.

La neuropsychologue

La neuropsychologue réalise des bilans cognitifs afin de faire le point sur le fonctionnement cognitif actuel (fonction déficitaire ou préservée) et de proposer si besoin des séances de remédiation cognitive, ayant pour but de faciliter la réalisation des activités de la vie quotidienne et de maximiser l'indépendance du patient.

Le service social

Une assistante sociale et une conseillère en économie sociale et familiale assurent des suivis individuels (démarches administratives, budget, emploi, aide à la recherche de logement...) à votre demande ou celle des professionnels..

Les ateliers thérapeutiques

- L'atelier bois
- L'atelier création
- L'atelier espace vert
- L'atelier arthérapie

Vous participerez obligatoirement à un atelier durant votre postcure.

Les activités physiques et sportives

L'activité physique et sportive fait partie intégrante du programme thérapeutique, au même titre que les activités en atelier.

La participation aux activités physiques et sportives est soumise à avis médical.

L'éducateur sportif pourra établir un programme sportif adapté à votre condition physique si vous le souhaitez.

La salle de sport est librement accessible selon les créneaux définis par l'éducateur médico-sportif (voir affichage en salle de sport).

Dans un souci de maintien en bon état du matériel, veuillez ranger et nettoyer systématiquement les éléments après utilisation (barres, poids...).

La lingerie

L'établissement peut assurer l'entretien de votre linge personnel chaque semaine pour 30€ par mois, comprenant le marquage et le lavage du linge. Vous déposerez le linge sale à l'arrière de la buanderie le lundi matin avec la liste des effets remis.

Si vous le souhaitez, vous pouvez également faire le choix de faire laver votre linge à l'extérieur. Le linge lavé devra être déposé à l'infirmerie.

Vous retirerez votre linge propre à l'avant de la buanderie le vendredi entre 11h et 12h, sauf jours fériés (le jour et l'horaire de retrait seront affichés sur la porte).

Laver votre linge dans la chambre n'est pas autorisé.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de linge.





2. Les démarches administratives

La pré-admission

Les demandes d'admission se font uniquement sur dossier (à télécharger sur le site de Château Walk ou à demander à l'établissement).

La demande complète est présentée en commission d'admission. Vous serez informé par téléphone de la date prévisionnelle d'hospitalisation ainsi que le médecin demandeur. Ce dernier organisera avec vous le sevrage en milieu hospitalier.

L'admission

Votre inscription

A votre arrivée, vous remplirez les formalités administratives à l'accueil.

Pour permettre la prise en charge des frais liés à votre séjour, par le régime général et par le régime complémentaire, nous vous demandons de fournir :

- votre attestation d'assuré sociale,
- votre pièce d'identité,
- votre carte d'affiliation à votre mutuelle.

Deux bulletins d'hospitalisation vous seront remis afin que vous puissiez les envoyer à votre sécurité sociale, employeur...

Être bien identifié pour être bien soigné

Pour votre sécurité, merci de présenter votre carte d'identité ou passeport, votre carte vitale et votre carte de mutuelle.



1 pièce d'identité + 1 carte vitale
= un dossier médical

La prise en charge par l'équipe soignante

L'infirmière vous prendra ensuite en charge pour relever les premiers paramètres et éléments nécessaires à votre prise en soins et vous installera en chambre.

La consultation médicale

Vous rencontrerez le médecin addictologue ainsi que le médecin généraliste pour une première consultation médicale.



3. Les conditions de séjour

Les chambres

L'établissement compte 55 lits répartis en 49 chambres individuelles et 6 chambres doubles. Toutes les chambres sont équipées de douche, wc ainsi que de téléphone avec possibilité de ligne directe.

Un supplément pour chambre particulière est demandé. Il peut être pris en charge par votre mutuelle et la demande est réalisée par notre secrétaire d'accueil. Il est cependant souhaitable de vous renseigner au préalable auprès de votre mutuelle sur les conditions exactes de votre prise en charge.

Une clé électronique vous sera remise à l'admission donnant accès à votre chambre contre une caution de 10€ (restituée le jour de votre départ). Votre intimité est ainsi préservée. Seuls les professionnels autorisés y auront accès.



Les tarifs

Les tarifs sont conventionnés et révisés chaque année.

Téléphone

- 6€ (droits et accès)
- 5€ d'avance minimum sur communication

Marquage et entretien du linge

- 30€ par mois entamé

Clé électronique

- 10€

Les frais suivants sont également à votre charge :

- les prestations extérieures telles que le coiffeur
- les communications téléphoniques,
- le supplément pour la chambre particulière,
- le ticket modérateur et / ou le forfait journalier dans le cas du régime général.

Ces frais sont à régler à la secrétaire d'accueil s'ils ne sont pas pris en charge par votre mutuelle.

Votre départ

Le jour de votre départ, nous vous demandons de bien vouloir libérer la chambre au plus tard pour 10h, afin de préparer celle-ci pour une nouvelle admission.

La secrétaire d'accueil vous remettra les bulletins d'hospitalisation et vous rendra la caution pour la clé.

L'infirmière vous remettra les papiers de sortie comprenant au minimum un courrier de votre médecin ainsi qu'une ordonnance de vos médicaments.

Avant votre départ :

- vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre,
- rendre la clé électronique,
- retirer les objets de valeurs déposés dans le coffre,
- rendre les livres empruntés à la bibliothèque de l'établissement,
- remettre votre questionnaire de satisfaction dûment rempli qui nous aidera à progresser dans notre travail d'accueil, d'accompagnement et de prise en charge des patients.

Prise en charge des transports sanitaires

Si votre état de santé le nécessite, le médecin du service vous prescrira un moyen de transport adapté à votre état (ambulance, VSL).
Si votre état le permet, il vous appartient d'organiser le transport (famille, proche).

Une demande d'entente préalable est adressée par nos soins au contrôle médical de votre organisme d'affiliation pour les trajets de plus de 150 kilomètres dans le mois précédent votre sortie. Cette démarche est inutile pour les trajets de moins de 150 kilomètres.

La décision finale de prise en charge est tribunaire de votre organisme d'affiliation uniquement.

Vous avez le libre choix de votre transporteur. Il vous suffira de communiquer ses coordonnées au personnel du service afin qu'il organise votre prise en charge.

Si vous le souhaitez ou si vous ne connaissez pas de société de transport, l'établissement peut vous proposer de faire intervenir une société.

Le transporteur se chargera des démarches administratives concernant le remboursement de sa prestation.



L'Assurance Maladie

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.

AMBULANCE

VSL ou TAXI CONVENTIONNÉ

VÉHICULE PERSONNEL ou TRANSPORTS EN COMMUN

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

ameli.fr

4. Déroulement de votre séjour

Nous proposons des séjours de :

- 13 semaines,
- 7 semaines,
- de rappel de 4 semaines,
- en hôpital de jour.

Il vous sera proposé un accompagnement à la fois médical, social, psychothérapeutique et éducatif, individuel et / ou collectif.

Durant la deuxième et troisième semaine, vous participerez aux services communautaires obligatoires où vous serez affecté (salle à manger, service de la plonge, nettoyage des locaux, développement durable).

Dès la 4^{ème} semaine vous démarrerez l'atelier thérapeutique obligatoire de votre choix.

Les sorties

Les sorties accompagnées

- dès la première semaine de votre admission, vous aurez la possibilité de sortir le samedi pour effectuer des courses de première nécessité, accompagné d'un membre du personnel,
- une sortie banque et poste a lieu une fois par semaine pour les patients ne pouvant pas encore bénéficier de sortie individuelle, accompagnés également par un membre du personnel,
- la troisième semaine de présence, vous aurez la possibilité de sortir en groupe (minimum 2 patients) le samedi de 13h à 17h,
- à partir de la quatrième semaine, des sorties sont autorisées.

Les sorties libres

Un document vous est remis lors de l'admission, vous indiquant le rythme des sorties autorisées.

Abécédaire

Animaux

Ils sont interdits dans l'établissement.

Aumônerie

Un aumônier est à votre disposition pour vous écouter, vous accompagner quel que soit votre religion. Pour plus d'informations veuillez consulter le tableau d'affichage.

Bibliothèque

Un service de prêt est animé par un patient volontaire, les livres sont à votre disposition gratuitement. Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont de 19h15 à 20h.

Boissons et friandises

Un espace « distributeurs de boissons et de confiseries » est également à votre disposition. Il est ouvert du lundi au dimanche de 6h45 à 23h. Lors de fortes intempéries (neige, verglas...), la cafétéria pourra être fermée de 20h à 8h30.

Bruit

Dans les couloirs de circulation, les halls d'accueil, mais aussi les chambres, vous êtes invités à respecter la tranquillité de chacun.

Coiffeur

Un coiffeur intervient dans l'établissement. Si vous êtes intéressé, vous pouvez vous inscrire à l'accueil.

Courrier

Vous pouvez envoyer et recevoir du courrier. Une boîte aux lettres jaune est située dans le hall d'entrée. La levée se fait du lundi au vendredi à 8h45.

Recommandez à vos correspondants de bien préciser votre nom, en plus de l'adresse, afin que l'on puisse vous remettre votre courrier.

Développement durable



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

Droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible (procédure particulière). Adressez-vous au service social.

Horaires des repas

Petit déjeuner du lundi au dimanche de 8h à 8h30,
Déjeuner du lundi au dimanche de 12h à 12h30.
Dîner du lundi au dimanche de 18h à 18h30.

Journaux

Un exemplaire du quotidien DNA (Dernières Nouvelles d'Alsace) est à votre disposition à l'accueil.

Linge et effets personnels

Il vous appartient d'apporter votre linge et les affaires personnelles dont vous avez besoins (nécessaire de toilette, serviettes, gants de toilette, pyjama, pantoufles, ...)

Parc

Idéal pour une promenade relaxante, le parc est accessible durant votre séjour. Aidez nous à le garder propre !

L'accès au parc est interdit la nuit.

Restauration

Les repas sont servis en salle à manger et tiennent compte des régimes prescrits.

Tabac

Conformément au décret du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Nous vous demandons de respecter les emplacements fumeurs en place et de jeter vos mégots dans les cendriers prévus à cet effet. Ceci concerne également la cigarette électronique.

Visites

La présence de vos proches est d'un grand réconfort, ils sont les bienvenus le samedi et le dimanche de 12h à 18h. Nous vous demandons de respecter ces horaires afin d'assurer le confort et le calme des patients.



Mesures universelles d'hygiène

Devenez acteur de votre prise en charge

Les mesures universelles d'hygiène se nomment « précautions standard » et doivent s'appliquer en tout lieu par tous et pour tous (agents-résidents-visiteurs) afin de prévenir et maîtriser le risque infectieux au sein de l'établissement.

Les « précautions standard » sont basées sur le respect de la réalisation d'une hygiène des mains en incluant également le port d'une tenue propre, le nettoyage des locaux, la gestion des déchets et du linge.

Des précautions complémentaires peuvent être mises en place en cas d'infection ou pour protéger un résident.



Vous et vos proches, vous participez à la lutte contre les infections associées aux soins en réalisant régulièrement une hygiène des mains et en respectant les consignes d'hygiène affichées à l'accueil.

Lutte contre la douleur

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

Vous avez peur d'avoir mal ?

La douleur n'est plus une fatalité.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Pour y remédier nous avons **besoin de votre participation.**

Évaluez votre douleur

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

L'évaluation de la douleur est réalisée grâce à une échelle numérique simple qui vous permet d'en indiquer l'intensité.

0 = absence de douleur

10 = douleur insupportable

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

Prévenir, traiter, soulager votre douleur c'est possible

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



Que faire en cas d'incendie ?

Nos bâtiments et nos équipements répondent aux normes de sécurité incendie (portes coupe-feu, détecteur de fumée, matériel d'extinction).

Consigne en cas de début d'incendie

- alerter le personnel
- restez calme
- attendez les consignes du personnel

Consigne en cas d'évacuation

Dès que l'alarme se met en route veuillez-vous rendre au point de regroupement sur le parking extérieur de l'établissement au niveau de ce panneau.



Que faire en cas d'incident électrique ?

Surtout n'intervenez pas vous-même et transmettez immédiatement l'information à un membre du personnel.

5. Droits et information

Charte de responsabilisation droits et devoirs du patient

Pour plus de renseignements, consultez le site www.sante.gouv.fr

Les consommations

- L'introduction, l'usage et la consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments non prescrits par les médecins de l'établissement sont strictement interdits durant toute la durée de votre séjour. Des contrôles et des dépistages pourront être effectués de manière inopinée. Tout refus de dépistage sera entendu comme un désengagement.

Pour tout refus de dépistage ou introduction de produits illicites la décision d'une rupture de contrat pourra être prise par l'équipe pluridisciplinaire.

- Pour des raisons d'hygiène et de sécurité sanitaire, il est interdit d'introduire des denrées périssables dans les chambres et/ou de les stocker sur le rebord de fenêtres. Des tours de chambres seront effectués de manière régulière pour vérifier que cette clause sanitaire est bien respectée.

- Pour des raisons de sécurité et au regard de la Loi Evin, il est strictement interdit de fumer dans tous les locaux de l'établissement (chambre y compris). Cette règle englobe l'usage de la cigarette électronique.

Les sorties et les visites

- Les sorties en dehors de l'établissement sont réglementées. Des demandes préalables sont à remettre à l'administration avant le mercredi précédent la sortie, 10h au plus tard. Les documents vous seront remis et expliqués lors de votre première semaine de présence par le personnel de nuit.

- Toute autre demande de sortie exceptionnelle fera l'objet d'une conciliation d'équipe.

- Les visites ne sont pas autorisées pendant la semaine sauf autorisation exceptionnelle.

Respect des personnes et des biens

- Le respect des personnes (patients et membres du personnel) est nécessaire à la vie en collectivité. C'est surtout une éthique de non-violence à laquelle nous tenons. Aucun débordement ne sera toléré. Si des litiges existent, nous vous demandons d'aller en parler au responsable de l'établissement ou à un membre du personnel. Une médiation pourra être organisée si cela s'avère nécessaire.

- Le respect de l'environnement est une de nos préoccupations. Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux et du parc ainsi que du matériel mis à votre disposition. Il vous est également demandé d'être responsable de l'entretien, de la propreté et de l'hygiène de votre chambre.

- Le respect de l'organisation institutionnelle est nécessaire. L'assiduité et le respect des horaires de rendez-vous, d'activité thérapeutique, éducative et sportive sont nécessaires.

Le temps de présence en atelier est obligatoire de 10h à 12h et de 14h à 16h. Il vous est demandé de prévenir le moniteur de l'atelier où vous êtes affecté en cas d'absence (rdv médical, psy...).

Charte du patient hospitalisé (Circulaire du 2 mars 2006)

La charte du patient hospitalisé rappelle les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Vous la trouverez en dernière page de ce livret.

Personne de confiance / personne à prévenir

Lors de toute hospitalisation, vous pouvez désigner par écrit une « personne de confiance ». Cette personne pourra être consultée dans le cas où vous ne pourriez exprimer votre volonté et/ou recevoir les informations nécessaires. La personne de confiance pourra vous accompagner dans toutes vos démarches et vous aider dans vos décisions si vous le souhaitez. La personne de confiance est révocable par le patient à tout moment. Vous pourrez également désigner une personne à prévenir, différente ou non de la personne de confiance.

Règles de confidentialité et secret médical

Toute personne prise en charge à l'établissement Château Walk a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations qui la concernent. Le secret médical n'empêche pas de donner des informations à la « personne de confiance » ou à la famille, afin de leur permettre d'apporter un soutien direct au patient. Toutefois, vous pouvez vous opposer à la communication de ces informations et le médecin devra se conformer à votre décision. Pour les personnes décédées, des informations peuvent être délivrées aux ayants droit sauf opposition de la personne malade avant son décès et selon les conditions réglementaires. Votre présence dans l'établissement peut également, à votre demande, ne pas être divulguée.

Information et consentement du patient

L'information qui vous est donnée sur votre état de santé, sur les actes et traitements proposés, sur les bénéfices, sur leurs risques éventuels doit être claire, accessible et loyale. Elle doit vous permettre de participer aux choix thérapeutiques qui vous concernent et de donner un consentement libre et éclairé sur les actes et traitements qui vous sont proposés. Vous pouvez aussi choisir de ne pas être informé ; dans ce cas, vous devez prévenir le médecin qui vous suit afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier.

Accès au dossier médical (Décret du 29 avril 2004)

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

Si vous souhaitez la communication de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement en justifiant de votre identité et en précisant le mode de consultation : sur place, seul ou avec un médecin de votre choix (toujours sur rendez-vous), ou par courrier. Dans les deux cas, les copies des documents vous seront fournies à prix coûtant.

Lettre de liaison (Décret n°2016-995 publié le 20 juillet 2016)

Dans son article 1 a pour objet de favoriser la continuité des soins. Il instaure l'obligation pour les établissements de santé de remettre une lettre de liaison au patient le jour de sa sortie et de l'adresser dans le même temps à son médecin traitant.

Loi informatique et liberté (Loi du 6 janvier 1978)

Les données administratives et médicales relatives à votre séjour dans l'établissement sont enregistrées dans des fichiers informatiques et font l'objet d'un traitement automatisé déclaré à la CNIL. Vous pouvez avoir accès à ces informations et avez la possibilité de les faire modifier ou supprimer.

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

dpo@diaconat-mulhouse.fr

Sortie contre avis médical

Vous pourrez à tout moment quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge.

Refus de soins et d'actes thérapeutiques

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

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Qualité et sécurité des soins

Charte de bientraitance

L'établissement pour mieux vous satisfaire souhaite :

Engager

sa bienveillance auprès du patient tout au long de son parcours et établir un climat de confiance.

Respecter

la culture et les croyances, la confidentialité et promouvoir les droits et les libertés reconnus aux patients.

Offrir

aux patients une prise en charge personnalisée adaptée à leur pathologie, proposer une information adaptée à leur souhait.

Prendre en compte

les différentes douleurs.

Accorder

une attention particulière à l'entourage et aux proches.

S'inscrire

dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles en perfectionnant ses connaissances.

Assurer

la sécurité et le confort des personnes accueillies.

Veiller

au respect de l'intégrité, de l'intimité et de la dignité du patient.

Procéder

de façon régulière à l'évaluation de la satisfaction des personnes prises en charge.

Offrir

la même qualité de soins, quel que soit le niveau de ressources.

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

La **cellule de prévention et de gestion des risques** garantit le respect de la réglementation, des bonnes pratiques et la mise en place d'un système d'évaluation et de mesures correctives ou préventives. Elle coordonne aussi les vigilances sanitaires.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** veille à la prévention et à la surveillance des infections nosocomiales,

notamment en diffusant ses recommandations relatives aux bonnes pratiques en hygiène.

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

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

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

Politique qualité

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est coordonnée par le Directeur des Projets, de l'Organisation et de la Qualité et un Centre de Ressources Qualité composé d'une infirmière hygiéniste, d'une responsable qualité et d'une qualitiennne et gestionnaire des risques. Leur rôle est de mettre en œuvre la politique qualité et de maîtrise des risques de l'établissement et de développer une démarche de prévention et de gestion des risques en les identifiant dans les différents secteurs d'activités, puis en les analysants pour les réduire. L'établissement dispose également d'une équipe d'auditeurs internes dont l'objectif est d'évaluer régulièrement la qualité de l'organisation afin de proposer des actions d'amélioration.

Amélioration continue de la qualité

Elle constitue l'une des priorités de l'établissement Château Walk : l'établissement a été certifié A par la Haute Autorité de Santé en 2009, 2014 et 2018. Cette démarche de certification s'articule autour de trois axes : l'appréciation du service médical rendu aux patients, le renforcement de l'évaluation de la politique et de la qualité du management et la gestion des risques.

Les indicateurs qualité sont accessibles sur le tableau d'affichage se trouvant dans le hall d'accueil.

La **Commission Des Usagers (CDU)** et de la qualité de la prise en charge est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose au sein de l'établissement.

En cas de plainte ou réclamation, les étapes à suivre sont les suivantes :

1. vous exprimez votre mécontentement :
 - oralement (auprès de la coordinatrice des Soins sur rendez-vous) ou lors de la perma-

nence des représentants des usagers (voir affichage hall d'entrée).

- par écrit à la Direction de l'établissement
2. vous recevez une réponse de l'établissement
 3. l'établissement vous propose de vous mettre en relation avec un médiateur
 4. vous rencontrez le médiateur dans les 8 jours après que celui-ci ait été averti
 5. les membres de la CDU sont informés par le médiateur (voir affichage hall d'entrée)
 6. vous êtes informé par écrit des suites données à votre plainte dans les 8 jours.

Extrait du code de la santé publique

Article R1112- 91

Tout usager d'un établissement de santé doit pouvoir exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112- 94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

• Educations thérapeutiques autorisées

Une maladie chronique est une maladie de longue durée, acquise à un moment donné et qui perdure dans le temps.

Depuis quelques années, de nouvelles pratiques se mettent en place pour prendre en charge les maladies chroniques, notamment parce que ces maladies suggèrent nombre de changements de comportements.

Chaque patient est différent et il faut donner une place à cette différence pour être efficace dans le soin.

Cette manière de réinventer le soin s'appelle l'éducation thérapeutique du patient (ETP), elle propose des pistes pour accompagner le malade dans l'autogestion (respect de certaines règles de vie, connaissance de la maladie...).

Tout patient peut participer librement à un programme d'éducation thérapeutique.

Le CSMRA Château Walk a répertorié pour vous les établissements réalisant des éducations thérapeutiques dans la région en annexe de ce livret.

A votre sortie de l'établissement, vous pouvez les contacter pour vous aider à vous accompagner dans votre maladie.

Prise en charge médicamenteuse

Je rentre à l'hôpital

- **Je fais connaître mon traitement médicamenteux**

J'informe le médecin ou l'IDE de mon traitement habituel, y compris ceux que je prends sans ordonnance. Je signale également la prise de phytothérapie ou de compléments alimentaires. Je fournis une copie de ma dernière ordonnance en cours.

- **Je signale mes allergies ou les effets indésirables que j'ai ressentis**

- **Pour la sécurité de tous, mes médicaments personnels sont gérés de manière particulière.**

Mes médicaments personnels sont retirés et rangés en lieu sûr. L'infirmier(ère) liste les médicaments sur une fiche de suivi, que je signe après avoir été informé.

Sur validation médicale uniquement, certains médicaments personnels peuvent être utilisés par l'infirmier(ère), exclusivement pour mon propre traitement.

Je suis à l'hôpital

- **Je suis acteur de mon traitement**

Je respecte les consignes pour prendre correctement mes médicaments. En cas de doute, je n'hésite pas à faire répéter ou à poser des questions au médecin ou à l'infirmier(ère), pour bien comprendre mon traitement.

- **Les médicaments qui me sont donnés peuvent être différents de ceux que je prends habituellement**

Le médecin adapte mon traitement à mon état de santé. Il peut modifier ou supprimer certains médicaments. Il peut prescrire un médicament équivalent ou un générique. La forme, le nombre et la présentation des médicaments qui me sont donnés peuvent être différents.

- **Si je n'arrive pas à avaler mes médicaments**

Si je n'arrive pas à avaler un comprimé trop gros ou une solution buvable qui a très mauvais goût, j'en parle au médecin ou à l'infirmier(ère). Il peut exister d'autres présentations mieux adaptées.

- **Autogestion**

Dans certains cas, le médecin me permet de prendre moi-même des médicaments. L'infirmier(ère) me remet ces médicaments avec un plan de prise, je respecte précisément les consignes : la quantité, l'horaire de prise et la durée mentionnés. Ces médicaments sont remis pour un usage strictement personnel, je les range dans mes affaires, hors de portée des autres personnes. J'indique à l'infirmier(ère) si j'ai pris ou pas mes médicaments.

- **Effets secondaires éventuels**

Si je ressens des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs ou toute autre réaction inhabituelle et non attendue après avoir pris un médicament, j'appelle au plus vite l'infirmier(ère).

- **Ce que je ne dois pas faire**

Je ne dois pas prendre un autre médicament ou produit que j'ai ou que ma famille m'a apporté sans en parler au médecin ou à l'infirmier(ère). Des réactions entre les différents médicaments peuvent entraîner des graves complications et déstabiliser mon traitement.

Je sors de l'hôpital

- **Je prends connaissance de mon traitement de sortie**

Le médecin rédige mon ordonnance de sortie en tenant compte de mon état de santé actuel. L'ordonnance peut être différente de celle que j'ai habituellement (substitution par des génériques ou médicaments équivalents). Je m'engage à respecter le nouveau traitement et ne prendre aucun autre médicament sans avis médical.

- **Médicaments personnels**

Seuls les médicaments prescrits sur l'ordonnance de sortie me sont restitués par l'infirmier(ère). Je signe la feuille de suivi. Les cas particuliers exceptionnels seront validés par le médecin.

A retenir : les bons réflexes

1. Connaître et faire connaître mes médicaments
2. Ecouter les conseils que l'on me donne
3. En cas de besoin, interroger les professionnels de santé qui m'entourent

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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



Soutenir notre Fondation

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

DONNER POUR INNOVER

c'est contribuer à des soins de qualité sur tous les territoires.



DONNER POUR ACCOMPAGNER

c'est offrir tous les possibles aux personnes âgées.



DONNER POUR SOUTENIR

c'est aider à la mise en œuvre de solutions concrètes, au plus près des besoins.



DONNER POUR FORMER

c'est participer à la formation de soignants engagés et compétents.



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

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre : €

Vous pouvez régler par chèque à l'ordre de **la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse**

ou par virement bancaire : **IBAN** : FR76 1470 7000 0110 2144 4931 911

BIC-SWIFT : CCBPFRPPMTZ

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

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

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

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre : €

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

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

Je laisse mes coordonnées afin de recevoir mon reçu fiscal.

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

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Email :

Ville :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :



Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation en Addictologie
1 rue du Château Walk - CS 50 155 - 67503 HAGUENAU CEDEX
03 88 05 47 20
contact.walk@diaconat-mulhouse.fr