GH | SO

GROUPE HOSPITALIER SÉLESTAT-OBERNAI

Livret d'accueil

Site Sélestat

Présentation du GHSO

Fonctionnement Administratif et Médical

Formalités Administration & Frais d'Hospitalisation

Votre Séjour

Vos droits

Edition 2023

Bienvenue

Au nom du Groupe Hospitalier Sélestat Obernai - GHSO, de ses équipes médicales et soignantes, je vous souhaite la bienvenue à l'occasion de votre hospitalisation ou de votre venue dans notre établissement.

Notre ambition principale est d'assurer votre bien-être et vous permettre de retrouver une bonne santé en alliant humanisme et efficacité.

- **Humanisme par l'accueil et le respect que nous vous devons.**

- **Efficacité en conjuguant professionnalisme, disponibilité et écoute.**

Ce livret d'accueil vous est remis pour vous permettre de faciliter vos démarches administratives et trouver l'ensemble des renseignements destinés à vous aider à organiser votre séjour en cas d'hospitalisation.

L'équipe médicale du service, le cadre de santé et les personnels sont à votre disposition.

Dans un souci d'amélioration continue de notre accueil, nous vous invitons à bien vouloir répondre au questionnaire d'évaluation de votre séjour glissé dans le présent livret, puis de le remettre soit au personnel de l'unité de soins, soit dans la boîte aux lettres se trouvant à proximité du standard ou bien de l'adresser par courrier à la direction de l'établissement.

Nous vous remercions pour votre collaboration
et nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement.

Le Directeur

SOMMAIRE

Présentation du Site de Sélestat 5
- Les services cliniques et médico-techniques 6-7-8

Fonctionnement administratif et médical 9

Formalités administratives et frais d'hospitalisation 10
- Les formalités administratives 10
- Les frais d'hospitalisation 11

Votre séjour 12
- Les soins 12
- Votre sortie 12
- Les soins palliatifs 12
- L'identitovigilance 12
- Le linge 12
- L'entretien de votre chambre et des locaux 12
- Les repas 12
- Le dépôt d'argent, de bijoux ou de valeurs 13
- Les personnes accompagnantes 13
- Les règles élémentaires de la vie à l'hôpital 13
- Les contacts avec l'extérieur 13
- Les visites 13
- Le courrier 13
- Le téléphone 13
- Une cafétaria 14
- La location de téléviseurs et accès à internet 14
- L'intervention des membres bénévoles 14
- Les cultes 14
- Les infections associées aux soins (IAS) et la maîtrise du risque infectieux à l'hôpital 15
- Vos médicaments à l'hôpital 16

Vos droits 17
- L'évaluation de votre satisfaction 17
- La qualité à l'hôpital 17
- L'accès à votre dossier médical 17
- La durée de conservation des archives médicales 17
- La personne à prévenir 18
- La personne de confiance 18
- Les directives anticipées 18
- Le don d'organes 18
- La Commission des Usagers - (CDU) 19
- Les Représentants des Usagers 19
- La gestion des réclamations 19
- La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI) 20
- Le signalement d'un événement indésirable grave 20
- La protection des données à caractère personnel 20
- L'archivage numérique de vos examens d'imagerie médicale 20
- La télétransmission 20
- Le Dossier Médical Partagé (DMP) 21
- Le contrat d'engagement - La lutte contre la douleur 22
- Principes généraux de La charte de la personne hospitalisée 23
- Le respect de la confidentialité et de l'intimité 24
- Nos résultats qualité 25
- Le plan d'orientation 26
- Le mode d'emploi de la Fiche Usager 27
- Le plan d'accès au site 28

PRESENTATION

LE SITE DE SÉLESTAT

Il regroupe deux établissements à vocation distincte
mais complémentaire sur un même site géographique :

> L'HÔPITAL DE SÉLESTAT

23, avenue Pasteur - B.P. 30248
67606 SELESTAT CEDEX
Tél. 03 88 57 55 55 - Fax 03 88 57 56 79
Email : direction@ghso.fr

Comprend 200 lits et places de médecine, chirurgie, pédiatrie et gynécologie obstétrique en hospitalisation complète, chirurgie et médecine ambulatoire

> LE CENTRE GERIATRIQUE « LES MAISONS DR OBERKIRCH »

23, avenue Pasteur - B.P. 30248
67606 SELESTAT CEDEX
Tél. 03 88 57 55 55 - Fax 03 88 57 56 79
Email : direction@ghso.fr

Comprend 45 lits en unité de soins de longue durée (USLD), 60 lits d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), 3 lits d'hébergement temporaire, 10 places d'hôpital de jour gérées par l'UGECAM

Le site de Sélestat assure un fonctionnement continu 24 heures sur 24.
Quelques chiffres du GHSO issus de l'activité 2022 :

1212 agents dont 160 médecins et internes

31 807 passages aux urgences
4 885 interventions au bloc Opératoire sous anesthésie (hors endoscopie)
871 naissances
20 020 séjours
338 674 repas servis
573 312 kilos de linge traité

LES SERVICES
CLINIQUES ET MEDICO-TECHNIQUE

POLE DE CHIRURGIE

Directrice référente : Mme Patricia ROHR – Chef de Pôle : Dr Barisvola RAKOTOARIOA
Cadre de Pôle : En cours de recrutement

CHIRURGIE A (à orientation digestive)
Tél. 03 88 57 55 05 - Fax 03 88 57 56 44
Responsable Médical Dr Barivola RAKOTOARISOA
Cadre de santé En cours de recrutement

CHIRURGIE B (à orientation orthopédique et traumatologique)
Tél. 03 88 57 55 08 - Fax 03 88 57 55 65
Responsable Médical Dr Ouahid DAHMANI
Cadre de santé En cours de recrutement

HOPITAL DE JOUR ONCOLOGIQUE ET NON ONCOLOGIQUE
Tél. 03 88 57 55 08 - Fax 03 88 57 55 65
Responsable Médical Dr Etienne KAEUFELER
Cadre de santé En cours de recrutement

ANESTHESIE
Tél. 03 88 57 55 16 - Fax 03 88 57 55 41
Responsable Médical Dr Adham MCHLWAT
Cadre de santé Mme Marie-Odile HETZER

BLOC OPERATOIRE DE CHIRURGIE
Responsable Médical Dr Angéliki PAPAIOANNOU
Cadre de santé Mme Marie-Odile HETZER

CONSULTATIONS EXTERNES CHIRURGIE
Responsable médical Dr Daniel BLEDEA
Cadre de santé Mme Véronique AIROLDI

UNITE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE
Responsable Médical Dr Angeliki PAPAIOANNOU
Cadre de Santé Mme Véronique AIROLDI

KINESITHERAPIE
Tél. 03 88 57 72 69
Responsable Médical Dr Barbara GICQUEL – SCHLEMMER
Cadre de santé En cours de recrutement

ENDOSCOPIE
Tél. 03 88 57 55 37 - Fax 03 88 57 55 61
Responsable Médical Dr Jean-Michel BERGIER
Cadre de santé En cours de recrutement

PÔLE DES AINÉS

Directeur référent : M. Franck TENDRON - Chef de Pôle : Dr Christophe SAIGNE
Cadre de Pôle : Mme Myriam ROCHELLE

UNITÉ DES SOINS LONGUE DUREE – USLD
Tél. 03 88 57 71 02 - Fax 03 88 57 71 22
Responsable Médical Dr Gabriela GLIGOR
Cadrede santé Mme Myriam ROCHELLE

EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS
Secrétariat : Tél. 06 84 26 38 59
Médecin coordonnateur Dr Martine HERRSCHER

EQUIPE MOBILE DE GERIATRIE – EMG
Tél. 03 88 57 72 07
Médecin Coordonnateur Dr Anne GRAPIN

PÔLE FEMMES - ENFANTS

Directrice référente : Mme Marie CONDE - Chef de Pôle : Dr Bernard ROTH
Sage-Femme coordinatrice : Mme Sandrine ARMSPACH

GYNECOLOGIE – MATERNITE

Tél. 03 88 57 55 15 - Fax 03 88 57 55 62
secretariat.gyneco-mat@ghso.fr
Responsable Médical Gynécologie Dr Christian GRALL
Responsable Médical Maternité Dr Jacques CHOUCHANI
Sage-Femme Coordinatrice Mme Sandrine ARMSPACH

Consultations externes de gynécologie et d'obstétrique réalisées par les gynécologues.

PEDIATRIE

Tél. 03 88 57 55 13 - Fax 03 88 57 56 40
Responsable Médical Dr Bernard ROTH
Cadre de santé En cours de recrutement

CENTRE DE SANTE SEXUEL

Tél. 03 88 57 55 11
Sage-Femme Coordinatrice Mme Sandrine ARMSPACH

Permanences : mercredi et vendredi de 9h à 12 h. Les rendez-vous sont à prendre au secrétariat de Gynécologie au 03 88 57 55 15.
Le centre de santé sexuel est compétent pour toute information concernant la contraception, l'interruption volontaire de grossesse, les questions relatives à la sexualité et/ou à la vie conjugale

POLE MEDECINE

Directeur référent : M. Pascal CARABIN – Cheffe de Pôle : Dr Odile BONOMI
Cadre de Pôle : Mme Angélique GUTMANN

MEDECINE B (à orientation gériatrique et infectiologique)

Tél. 03 88 57 55 04 - Fax 03 88 57 56 85
Responsable Médical Dr Alette WYMANN
Cadre de santé Mme Angélique GUTMANN

Unité Polyvalente Post-Urgence et Addictologie – UPPA

Tél. 03 88 57 55 04 - Fax 03 88 57 56 85
Responsable Médical Dr Nathalie HUBER
Cadre de santé Mme Anne BERGER

Service de Médecine Ambulatoire et Consultation - SMAC

Tél. 03 88 57 55 04 - Fax 03 88 57 56 85
Responsable Médical Dr Elodie Thomas
Cadre de santé En cours de recrutement

MEDECINE C (à orientation diabétologique)

Tél. 03 88 57 55 04 - Fax 03 88 57 56 85
Responsable Médical Dr Elisa FILIU
Cadre de santé Mme Valérie GOETZ

Service d'Explorations Fonctionnelles Cardiologiques – E.C.G.

Tél. 03 88 57 50. 56
Dr Mounzer MANSOUR
Dr Saeed JELODARI
Cadre de santé Mme Valérie GOETZ

Service d'Explorations Fonctionnelles Neurologiques - E.E.G.

Tél. 03 88 57 55 38
Cadre de santé Mme Valérie GOETZ

Centre de soins d'Accompagnements et de Prévention en Addictologie – CSAPA

Secrétariat : Tél. 03 88 57 71 95
Responsable Médical Dr Odile BONOMI
Assistant Social M. Philippe KELLER
Cadre de santé En cours de recrutement

Hôpital de jour en Addictologie – HDJA

Secrétariat : Tél. 03 88 57 71 95
Responsable Médical Dr Odile BONOMI
Cadre de santé En cours de recrutement

SERVICE DIETETIQUE

Tél. 03 88 57 56 30
Responsable Mme Virginie VISCA

PÔLE SOINS CRITIQUES

Directrice référente : Mme Linda CORTEY - Cheffe de Pôle : Dr Carine PAILLER – PRADEAU
Cadre de Pôle : Mme Sylvie DESON

SERVICE DES URGENCES
TÉL. 03 88 57 55 60 - FAX 03 88 57 56 47
Responsable Médical — Dr Carine PAILLER-PRADEAU
FF Cadre de santé — Mme Axelle Muller

Unité d'Hospitalisation de Courte Durée – UHCD
Tél. 03 88 57 55 16 - Fax 03 88 57 55 41
Responsable Médical — Dr Carine PAILLER-PRADEAU
FF Cadre de santé — Mme Axelle MULLER

UNITÉ DE SURVEILLANCE CONTINUE - USC
Tél. 03 88 57 55 16 - Fax 03 88 57 55 41
Responsable Médical — Dr Mihaela SARBA
Cadre de santé — Mme Sylvie DESON

Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation – SMUR
Tél. 03 88 57 55 16 - Fax 03 88 57 55 41
Responsable Médical — Dr Gautier DROMSON
Cadre de santé — Mme Sylvie DESON

PÔLE FONCTIONS SUPPORTS

Directeur référent : M. Stéphane GADEYNE - Chef de Pôle : Dr Philippe MAYER
Cadre de Pôle : Mme Virginie VISCA

PHARMACIE A USAGE INTERIEUR
TÉL. 03 88 57 55 31 - FAX 03 88 57 55 57
Responsable Médical — Dr Philippe MAYER
Cadre de santé — En cours de recrutement

STERILISATION
Tél. 03 88 57 55 31 - Fax 03 88 57 55 57
Responsable Médical — Dr Marie-Odile DUZANSKI
Cadre de santé — En cours de recrutement

LABORATOIRE DE BIOLOGIE
Tél. 03 88 57 55 35 - Fax 03 88 57 55 58
Responsable Médical — Dr Cédric SHAWALI
Cadre de santé — Mme Virginie VISCA

DEPARTEMENT D'INFORMATION MEDICALE - DIM
Tél. 03 88 57 55 06 - Fax 03 88 57 55 25
Médecin responsable par intérim — Dr Loic JOCHAULT

UNITE D'HYGIENE HOSPITALIERE
Tél. 03 88 57 56 26
Pharmacien Hygiéniste-PH — Dr Béatrice MONGARDON
Infirmières Hygiénistes — Mme Sandrine GEIGER
Mme Lauriane LEFRANC
Mme Marjorie PHILIPPE

ARCHIVES MEDICALES
Tél. 03 88 57 55 06 - Fax 03 88 57 55 25
Médecin responsable par intérim — Dr Loic JOCHAULT

IMAGERIE MEDICALE
Radiologie : Tél. 03 88 57 55 29 - Fax 03 88 57 55 28
Scanner : Tél. 03 88 57 55 66
IRM : Tél. 03 88 57 72 86
Responsable Médical — Dr Fatma Zhora KHODJA
Cadre de santé — Mme Stéphanie CHARREAUX

AUTRES SERVICES CLINIQUES

LE SERVICE DE TRANSPORT INTERNE DES PATIENTS : TIP
Cadre de Santé — Mme Véronique AIROLDI

LE SERVICE SOCIAL
Secrétariat : Tél. 03 88 57 56 75
Assistante Sociale Coordinatrice — Mme Virginie ANDLAUER
Assistantes Sociales — Mme Mylène TATIN
Assistante Socio-éducative — Mme Anaïs KLEIN
Secrétaire — Mme Noémie MERLIN
Permanence de 08h30 à 12h30 et de 13h à 15h du lundi au vendredi
Fermé le mercredi après-midi

Association REDOM Alsace
(Réseau Diabète Obésité Maladies cardiovasculaires) ex-RCPO
Secrétariat : Tél. 03 88 95 14 69
Sur indication du médecin traitant, prise en charge par une équipe multidisciplinaire des pathologies cardiovasculaires et de leurs facteurs de risque, du diabète et de l'obésité (médecin tabacologue, infirmière, diététicienne, psychologue, éducateur médicosportif).

L'AUMÔNERIE
Hôpital — Tél. 03 88 57 56 14
Confession Catholique — Mme Sophie ANGEVELLE
Confession Protestante — Mme Odile BONZANI
Confession musulmane — Imam du secteur
Pôle gériatrie — Tél. 03 88 57 71 04
Confession Catholique — Mme Sophie ANGEVELLE
Confession Protestante — Mme Odile BONZANI

Des médecins effectuent des consultations spécialisées dans l'établissement.
Ils interviennent dans l'ensemble des services sur demande des médecins hospitaliers.

FONCTIONNEMENT
ADMINISTRATIF ET MÉDICAL

La gestion et la conduite générale de l'établissement sont assurées par le Directeur, représentant légal, assisté par une équipe de direction avec l'appui du Directoire composé de 7 membres (personnels médicaux, personnels de direction et Président de la Commission des soins infirmiers, de Rééducation et Médico- Technique), et la collaboration des services administratifs et logistiques.
Le Conseil de Surveillance, présidé par M. Marcel BAUER, Maire de la Ville de Sélestat et Conseiller Général du Bas-Rhin, se prononce sur les orientations stratégiques et assure le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance est en outre composé :

- Du directeur
- De représentants des usagers
- De représentants des personnels non médicaux
- De représentants des personnels médicaux
- De représentants des collectivités territoriales
- De personnalités qualifiées

Une équipe pluridisciplinaire est à votre disposition pour assurer une prise en charge efficace et adaptée.

Tous les personnels hospitaliers sont tenus d'observer une discrétion totale sur les faits dont ils ont connaissance au cours de leur activité professionnelle et sont tenus au respect du secret professionnel.

Un praticien hospitalier responsable médical assure la responsabilité médicale du service où vous êtes admis.

Il est assisté de praticiens hospitaliers, de praticiens contractuels, de praticiens attachés, d'assistants généralistes et spécialistes et d'internes.

Le cadre de santé assure le bon fonctionnement des services cliniques et médico-techniques et encadre le personnel paramédical.

D'autres professionnels interviennent dans les services d'hospitalisation afin de concourir à une meilleure prise en charge des patients. Il s'agit des kinésithérapeutes, de l'ergothérapeute, des diététiciennes...

UN SERVICE SOCIAL est à la disposition des patients et de leurs familles pour tous problèmes inhérents à l'hospitalisation. Il est en liaison constante avec le personnel médical et aide les patients et leurs familles dans leurs démarches. Ses missions sont les suivants :

- **Informer, coordonner et accompagner** le patient en vue d'un retour à domicile ou d'une orientation vers un autre service de soins en collaboration avec les différents partenaires et l'entourage du patient.
- **Organiser** des aides à domicile : aide à l'entretien du cadre de vie, auxiliaire de vie, portage de repas, passage d'une infirmière, téléalarme, matériel médical...
- **Informer et constituer** un dossier EHPAD en vue d'un hébergement si le retour à domicile devient difficile.
- **Assurer** l'accès aux droits des patients : constitution d'un dossier APA, demande MDPH, aide à la recherche d'une couverture sécurité sociale, ...
- **Appliquer** les mesures de protection des majeurs, des personnes vulnérables et des mineurs.
- **Apporter** notre soutien, vous conseiller et vous orienter en cas de difficultés d'ordre administratif, financier, professionnel ou relationnel.

Vous pouvez contacter le service social par l'intermédiaire du personnel de soins ou en l'appelant directement au poste 5675 qui est accessible à partir du poste de votre chambre. Il peut également recevoir votre entourage sur rendez-vous.
Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h à 15 h (sauf le mercredi après-midi)

Un institut de formation en soins infirmiers et un institut de formation d'aides soignants font partie intégrante du Centre Hospitalier.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES
ET FRAIS D'HOSPITALISATION

Les formalités administratives

En cas d'hospitalisation programmée, vous devrez procéder à une pré-admission en vous présentant au point d'accueil situé au rez-de-chaussée du bâtiment afin de constituer votre dossier administratif avec votre pièce d'identité, votre carte vitale et votre carte de mutuelle.

Cette formalité peut être accomplie dès que votre date d'hospitalisation est fixée. Ainsi, vous pourrez vous rendre directement dans le service de soins, le jour de votre admission.

En cas d'urgence des formalités administratives minimales seront effectuées lors de votre prise en charge. Elles devront être complétées ultérieurement au point d'accueil par vous-même ou un membre de votre entourage.

Le point d'accueil
03 88 57 72 45
est ouvert :
- du lundi au vendredi
  de 7H45 à 17h30

Vous pouvez également appeler le point d'accueil à partir du poste téléphonique de votre chambre en composant le **7245**.

Documents à produire lors des formalités d'admission

Pour vous garantir une meilleure sécurité tout au long de votre prise en charge à l'hôpital, un document à haut niveau de confiance (carte d'identité, passeport ou titre permanent de séjour) vous sera demandée lors de votre admission.
Pour les enfants, un extrait d'acte de naissance ou le livre de famille et la pièce d'identité d'un des parents seront demandés.

Si vous êtes assuré social :
Votre carte vitale, préalablement mise à jour.
Une borne de mise à jour est située au point d'accueil.

Si vous êtes affilié à un organisme mutualiste complémentaire :
Votre carte d'affiliation en cours de validité.

Si vous bénéficiez de la Complémentaire Santé Solidaire :
Votre attestation délivrée par l'organisme qui assure la prise en charge.

Si vous êtes ressortissant d'un pays étranger :
Votre carte européenne ou une attestation de prise en charge.

Si vous n'êtes pas assuré social :
Une assistante sociale est à votre disposition pour vous accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de vos droits.

Si vous ne pouvez prétendre à la prise en charge de vos soins par un organisme d'assurance maladie ou pour l'aide médicale, il vous sera demandé une avance sur vos frais d'hospitalisation.

Les frais d'hospitalisation

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- Le prix de journée : il englobe l'ensemble des frais médicaux, de soins et d'examens ainsi que les frais hôteliers (à l'exception des frais de téléphone ou de télévision).
- Le forfait journalier

et éventuellement :

- Le régime particulier
- Les honoraires médicaux en cas d'hospitalisation en secteur privé.

L'assurance maladie assure une prise en charge à 100% du prix de journée dans les cas suivants :

• assuré social qui relève du régime local
• bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire
• maladie avant accouchement, à compter du 6ème mois de grossesse
• hospitalisation en maternité pendant les 12 jours à partir du jour d'accouchement
• accident de travail et maladie professionnelle reconnus comme tels
• affection de longue durée, pour les seuls traitements et soins en rapport direct avec la maladie
• intervention chirurgicale dont le montant de l'acte opératoire est supérieur à 120 euros (une participation de 24 euros restera cependant à votre charge ou à la charge de votre mutuelle)
• hospitalisation de plus d'un mois sans interruption
• bénéficiaire de l'article L 115 du code des pensions militaires.

Dans les autres cas, la prise en charge est limitée à 80 %. Les 20 % restant sont à votre charge. Si vous bénéficiez des prestations d'une assurance ou mutuelle complémentaire, l'établissement se mettra en rapport avec elle pour la prise en charge de ces frais, sous réserve que vous en ayez donné les coordonnées lors des formalités d'admission.

Le forfait journalier est une participation aux dépenses hôtelières à la charge du patient hospitalisé. Pour les bénéficiaires du régime local (Alsace Moselle), il est pris en charge par le régime d'assurance maladie.

Donnent lieu à exonération du forfait journalier, les hospitalisations pour :
• maternité, à compter du 6ème mois de grossesse
• hospitalisation du nouveau-né pendant les 30 jours qui suivent sa naissance
• hospitalisation d'une durée inférieure à 24 heures
• bénéficiaire de l'article L 115 du code des pensions militaires
• accident de travail et maladie professionnelle reconnus comme tels
• bénéficiaires de l'allocation d'éducation spécialisée
• interruption volontaire de grossesse.

Le régime particulier

Moyennant un supplément de prix vous pouvez bénéficier, dans la limite des places disponibles, d'une chambre individuelle.
Ce supplément n'est pas pris en charge par les organismes d'assurance maladie, mais peut faire l'objet du tiers payant en fonction de votre contrat et après accord de votre organisme d'assurance ou mutuelle complémentaire. En l'absence de prise en charge par ces derniers, la facture de ces frais vous sera adressée. Lors de votre admission, il vous est demandé de confirmer le choix du régime particulier par écrit.

Le secteur privé des praticiens hospitaliers

La réglementation permet aux praticiens hospitaliers d'utiliser des lits hospitaliers pour l'hospitalisation de leurs patients.
Si vous optez pour le secteur privé, vous versez directement au praticien hospitalier les honoraires qui vous sont demandés en sus des frais de séjour facturés par l'établissement.
Il vous est conseillé de vous informer auprès de votre organisme d'assurance maladie et de votre mutuelle sur les conditions de remboursement de ces frais. Pour tout renseignement complémentaire, s'adresser au point d'accueil.
Des consultations privées peuvent également vous être proposées.

VOTRE SÉJOUR

LES SOINS

Le médecin fournit toutes précisions sur l'évaluation de votre état de santé ainsi que sur la nature des traitements et examens prescrits. Ces renseignements peuvent être communiqués sauf opposition de votre part à votre famille et à votre médecin traitant.
Une fois installé dans votre chambre, vous êtes entouré d'une équipe qualifiée. Tous ses membres mettent leurs compétences à votre service pour rendre votre séjour agréable.
N'hésitez pas à solliciter le personnel soignant pour toutes questions concernant la vie à l'hôpital, le déroulement des examens et des soins.
Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. Tout le personnel hospitalier est tenu au secret et à la discrétion professionnelle. L'identité et le grade de chaque agent sont précisés sur leur tenue.

Votre sortie

Il vous sera remis un bulletin de sortie attestant de votre hospitalisation, destiné le cas échéant, à votre organisme d'assurance maladie.
En cas de besoin, vous pourrez vous faire délivrer **un certificat d'hospitalisation** par le point d'accueil. Sous certaines conditions (voir avec le service), vous pourrez faire appel à l'ambulance ou au taxi de votre choix. Votre médecin choisira pour vous le meilleur transport adapté. Le médecin vous fournira toutes les indications concernant la poursuite éventuelle de votre traitement. Même après votre sortie, le GHSO reste à votre service. N'hésitez pas à demander les renseignements médicaux ou administratifs qui vous sont nécessaires. Si vous le faites par correspondance, veuillez indiquer le service où vous avez séjourné, ainsi que le nom du médecin qui s'est plus particulièrement occupé de vous. Le Groupe Hospitalier respecte votre liberté. Vous pouvez demander à sortir, même sans accord du médecin responsable. Toutefois, dans ce cas, il vous faut signer une décharge de responsabilité pour sortie contre avis médical.

Les soins palliatifs

Une organisation permettant l'évaluation et la prise en charge des besoins des patients en fin de vie est en place. En cas de nécessité et/ou de soutien, les services peuvent faire appel à une ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (accompagnement de fin de vie). Cette équipe mettra tout en oeuvre pour adoucir ces moments difficiles tant pour le patient que sa famille.

Identitovigilance = Sécurité

Les soignants vérifieront systématiquement votre identité au moment de chaque soin.
Ils seront également amenés à vous proposer le port d'un bracelet nominatif afin de s'assurer de votre identité tout au long du séjour.

LE BON SOIN AU BON PATIENT

LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Le linge

Il vous appartient d'apporter votre linge et vos affaires personnelles : nécessaire de toilette, serviettes éponges, draps de bain, gants de toilette, linge de nuit, robe de chambre, pantoufles, ...
Le renouvellement et le lavage du linge sont à assurer par la famille. Pensez également à apporter quelques effets personnels : brosse à dents, mouchoirs, rasoirs, savon...

L'entretien de votre chambre et des locaux

L'entretien des chambres et des locaux est assuré quotidiennement par les agents des services hospitaliers.

Les repas

Ils vous sont servis aux heures suivantes :

Petit Déjeuner : à partir de 7H15
Déjeuner : entre 11H30 et 12H30
Dîner : entre 17H30 et 18H30

Le service de restauration vous prépare le menu du jour. Vous pouvez signaler au personnel du service vos aversions alimentaires afin que les menus soient adaptés à votre goût durant votre séjour.

Des diététiciennes sont chargées de composer et d'équilibrer votre menu si vous êtes astreint à un régime. Elles se tiennent à votre disposition tout au long de votre séjour et établiront à votre sortie le régime alimentaire auquel vous serez soumis, le cas échéant, après votre hospitalisation.
Vous pouvez en cas de besoin, joindre directement le responsable du service de restauration au poste 7221.
Conformément à l'article R.1112-48
- les visiteurs et les malades ne doivent introduire dans l'établissement ni boissons alcoolisées ni médicaments (sauf accord du médecin en ce qui concerne les médicaments).
- le cadre du service peut s'opposer, dans l'intérêt du malade, à la remise à celui-ci de denrées ou boissons non alcoolisées qui ne sont pas compatibles avec le régime alimentaire prescrit.
- les denrées et boissons introduites sans autorisation sont restituées aux visiteurs ou à défaut détruites. Toutefois, pour le bien-être du patient, il est possible d'accepter l'apport de produits alimentaires à condition qu'il soit autorisé par le service et traçés dans le dossier patient.

Le dépôt d'argent, de bijoux ou de valeurs

Nous vous invitons à ne garder durant votre séjour aucun bijou, chéquier, carte bancaire, argent liquide. Confiez-les, si possible, aux membres de votre famille. Si au moment de votre admission, vous êtes en possession de telles valeurs, vous pouvez les déposer au bureau d'accueil qui les remettra à la trésorerie de Colmar. Un document vous sera délivré après le dépôt. Ce dernier devra être présenté au moment du retrait à la trésorerie. L'établissement n'est pas responsable des vols ou de la perte des objets non déposés.

Les personnes accompagnantes

Dans la mesure où cela est matériellement possible et si vous le souhaitez, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous et prendre ses repas dans votre chambre, moyennant paiement de la prestation fournie.
La demande est à formuler auprès de l'équipe soignante du service. Les frais d'accompagnement se règlent au service de facturation. A défaut, une facture vous sera adressée après l'hospitalisation.

Les règles élémentaires de la vie à l'hôpital

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes. Recommandez à vos visiteurs d'éviter les visites en groupe ou trop longues et demandez-leur de ne pas vous apporter de boissons alcoolisées. En effet, elles sont interdites à l'hôpital et peuvent nuire à votre traitement. Les locaux et le matériel de l'hôpital sont coûteux, aussi évitez toute détérioration.
Il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'ensemble de l'établissement. Il est aussi interdit d'introduire tout produit illicite dans l'enceinte de l'établissement.
Cette interdiction s'applique à tous les locaux et à toutes les personnes se trouvant dans l'établissement
(patients, consultants, membres du personnel, fournisseurs, et intervenants extérieurs). L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite. Les contrevenants s'exposent aux sanctions prévues à l'article R 3512-1 du Code de la Santé publique. Toutefois en cas de difficulté, un accompagnement spécialisé dans le cadre d'une consultation d'addictologie générale pourra vous être proposé durant votre hospitalisation.
Pour respecter la confidentialité, la vie privée et le droit à l'image de tous, l'enregistrement photo, vidéo ou sonore des professionnels ou des autres usagers sans leur accord est strictement interdit. Il pourra donner lieu à des poursuites en cas d'enregistrement à l'insu des personnes.

En cas de besoin, le personnel de votre unité de soins prendra contact avec un agent du Centre Hospitalier qui pourra servir d'interprète.

LES CONTACTS AVEC L'EXTÉRIEUR

Les visites

Vos parents et amis peuvent vous rendre visite selon les horaires affichés à l'entrée du service. Pour une meilleure organisation des soins, veuillez leur demander de respecter ces horaires.
En raison des risques bactériologiques liés à la terre et à l'eau, les plantes en pot sont interdites et les fleurs coupées à limiter.
La désinfection des mains à l'entrée et surtout en sortie de chambre est d'usage (flacons de solution hydro-alcoolique à l'intérieur des chambres).
Pendant la saison hivernale, lors des périodes d'épidémies (grippe, gastro-entérite...), il est recommandé de limiter les visites. Dans certaines situations, le port du masque peut être demandé.

Le courrier

Le courrier est distribué une fois par jour par le personnel soignant. Demandez à vos correspondants d'indiquer le service dans lequel vous êtes hospitalisé sur l'enveloppe. Une boîte aux lettres est située dans le hall central de l'hôpital.

Le téléphone

Vous pouvez obtenir une ligne téléphonique individuelle pour appeler et être appelé sans passer par le standard du GHSO. Ce service est proposé par un prestataire extérieur. Les modalités de mise en service et d'utilisation sont affichées dans le service.

VOS LOISIRS

Une cafétéria

Située au rez-de-chaussée, vous proposera durant votre séjour, des boissons non alcoolisées, des confiseries et une petite restauration. Deux journaux sont en vente quotidiennement dans cet espace.

La location de téléviseurs et un accès à internet vous sont proposés par un prestataire extérieur. Un comptoir d'information est situé au rez de chaussée couloir médecine B et C. En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez laisser un message sur le répondeur du poste 5230, en précisant bien votre nom, l'unité de soins et le numéro de votre chambre. Une plaquette d'information précisant les tarifs, modalités d'utilisation et conditions générales des prestations est mise à votre disposition.

L'intervention des membres bénévoles

Des membres bénévoles, autorisés par la direction de l'établissement, peuvent vous rendre visite pendant votre séjour dans l'établissement.
Par ailleurs, il peut être fait appel à des membres bénévoles de l'association Pierre Clément, notamment dans l'accompagnement de fin de vie. L'intervention de ces membres bénévoles est formalisée par une convention signée par l'établissement et l'association Pierre CLEMENT, conformément au décret du 16 octobre 2000. Se renseigner auprès de votre unité de soins.

Les cultes

L'aumônier catholique, l'aumônier protestant et leurs équipes de bénévoles proposent une visite aux malades qui le souhaitent.
La Communion et le Sacrement des malades peuvent être reçus en chambre. Vous pouvez contacter l'aumônerie au 03 88 57 56 14 et par appel interne au 5614.

Des célébrations ont lieu à la chapelle les 2ème et 4ème jeudis du mois, à 14h30. La chapelle, lieu de recueillement, reste ouverte tous les jours. Elle est située au Rez-de-chaussée zone 4 (voir page 26).
Des représentants des cultes catholique, protestant et israélite sont joignables. Leurs coordonnées sont affichés au niveau de la chapelle.
Pour le culte musulman, les familles sont appel à l'iman de leur secteur.

LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS) ET LA MAÎTRISE DU RISQUE INFECTIEUX À L'HÔPITAL

Qu'est-ce qu'une Infection Associée aux Soins (IAS) ?

Une infection est dite « Associée aux Soins » si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge par un professionnel de santé et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de cette prise en charge. L'IAS comprend « l'infection nosocomiale » si celle-ci est contractée à l'hôpital.
Le risque de développer une IAS dépend de nombreux facteurs, notamment individuels, tels que l'âge avancé, les pathologies associées (diabète...) ou les soins particulièrement lourds.
Les infections associées aux soins ne sont donc pas toutes évitables mais le respect par tous de quelques règles simples d'hygiène (professionnels de santé, vous, usagers et vos visiteurs) permet d'en réduire le risque de survenue.

La maitrise du risque infectieux

Dans un objectif institutionnel de qualité et de sécurité des soins, une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH, service d'hygiène hospitalière) assure la mise en œuvre d'une politique de prévention des IAS en lien avec les axes prioritaires du programme national en vigueurvigueur (Stratégie Nationale 2022-2025 de Prévention des Infections et de l'Antibiorésistance).

A ce titre, l'EOH assure notamment :
- La promotion des bonnes pratiques d'hygiène dans la réalisation des soins
- L'expertise et la veille du respect des bonnes pratiques, leur évaluation (audits)
- La formation continue des professionnels de santé à la gestion du risque infectieux
- La surveillance de l'écologie microbiologique (infectiovigilance)

Comment prévenir les IAS ?

Les germes sont présents partout : dans l'environnement mais aussi sur le corps humain.
Une hygiène individuelle et collective est donc absolument nécessaire pour éviter les transmissions de ces agents infectieux.

Afin de participer vous aussi à cette prévention, nous vous invitons :

- A vous laver les mains après chaque passage aux toilettes, utiliser la Solution Hydro-alcoolique (SHA) que vous avez à disposition dans votre chambre

- A ne pas manipuler personnellement les dispositifs invasifs tels que les cathéters, les sondes ou les pansements

- A signaler aux professionnels toute suspicion d'évènement infectieux en lien avec votre prise en charge

Vos visiteurs :

- Doivent utiliser les SHA en entrant et en sortant de la chambre
- Respecter certaines mesures particulières qui peuvent être mises en place lors d'épidémies saisonnières pour prévenir, par exemple, la transmission de germes infectieux respiratoires

Toute l'équipe soignante est là pour répondre à vos questions : n'hésitez pas à la solliciter. Elle vous renseignera plus précisément sur les mesures adaptées à votre situation, sur les transmissions croisées des germes et sur les risques associés à l'exposition excessive aux antibiotiques.

VOS MEDICAMENTS
A L'HÔPITAL

Que dois-je faire de mes médicaments ?
- Remettez tous vos médicaments personnels à l'infirmière qui s'occupe de votre admission.
- Vos médicaments seront isolés et identifiés à votre nom dans un contenant spécifique.
- Mais ne vous inquiétez pas : vos traitements vous seront rendus à votre sortie !

Pourquoi dois-je remettre tous mes médicaments ?
- Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé.
- Par conséquent le nombre, la forme et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel.

Tous les médicaments sont-ils fournis par la pharmacie de l'hôpital et donnés par l'infirmière au cours de l'hospitalisation ?
- OUI, mais exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés le temps que l'hôpital les commande et ce afin d'éviter toute interruption de traitement.
- Il est important de prévenir tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins de l'hôpital.

Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ? (autres que les traitements habituels éventuellement déjà apportés à l'admission)
- NON ! Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'hôpital. En effet, des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

Je n'ai pas pris les médicaments donnés par l'infirmière, que dois-je faire ?
- Il est important de le signaler à l'infirmière ou au médecin qui s'occupe de vous. En effet, si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a un mauvais goût, parlez-en à l'infirmière ou au médecin. Il existe d'autres formes, peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?
- A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'hôpital. Le traitement peut être différent de celui que vous preniez chez vous. Le médecin vous donnera toutes les explications nécessaires.
- N'hésitez pas à poser des questions sur les nouveaux médicaments prescrits et ceux qui ont été arrêtés.

A la sortie, vais-je récupérer mes anciens médicaments ?
- OUI. L'infirmière vous rend les médicaments que vous lui avez remis à l'entrée.
- N'hésitez pas à les réclamer en cas d'oubli. Cependant, les médicaments arrêtés par le médecin ne vous seront plus utiles et pourront être détruits par l'hôpital, avec votre accord.

De retour à mon domicile, que dois-je faire de mon ancien traitement ?
- Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé.
- Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne vous seront plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical.

De retour à mon domicile, si j'ai des questions sur mon nouveau traitement...
- Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions.
- Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

Les médicaments génériques :
- Répondent à des critères de qualité, d'efficacité et de sécurité très stricts.
- Contiennent la même substance active que le médicament original et le même dosage (quantité de substance active par médicament).
- Se présentent sous la même forme (par exemple : comprimé ou gélule, sirop ...).
- Leur utilisation est très courante à l'hôpital et permet de vous soigner pour une même efficacité.

VOS DROITS

Le service qualité - gestion des risques est votre interlocuteur pour votre demande d'accès à votre dossier médical, pour transmettre vos remerciements aux professionnels vous ayant pris en soins ou si vous souhaitez faire part de vos remarques, griefs ou être informé sur les voies de recours.

L'évaluation de votre satisfaction

Afin d'améliorer au quotidien votre prise en charge au GHSO, votre avis sur votre séjour est essentiel. Le questionnaire de satisfaction est présent en annexe du livret. Il existe également d'autres questionnaires spécifiques qui peuvent vous être remis selon le service où vous séjournez. Tous vos questionnaires sont ensuite analysés. Une fois complété, vous pouvez remettre votre questionnaire de satisfaction au personnel du service de votre séjour, ou le glisser dans la boîte de recueil se situant à proximité du standard (à gauche de la sortie). Vous pouvez également l'adresser par courrier au service qualité de l'établissement.
Toutes les remarques relatives à votre séjour sont prises en compte dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Alors n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions !
Le GHSO participe également à l'enquête nationale e-Satis (mesure de la satisfaction et de l'expérience patient).

Deux types d'enquêtes existent pour les patients hospitalisés :

- en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique plus de 48h,
- en Chirurgie ambulatoire.

Un lien sécurisé vous sera envoyé par mail 15 jours après votre sortie si vous avez communiqué votre adresse mail lors de vos formalités d'admission. Ce questionnaire prend 10 min et est anonyme. Il permet de noter les établissements sur différentes thématiques (accueil, prise en charge). Ce score est ensuite consultable publiquement sur le site de la Haute Autorité de Santé mais également dans les services de soins et **en page 25 de ce livret.**

La qualité à l'hôpital

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est une préoccupation quotidienne fondamentale pour notre établissement.
Le GHSO fait l'objet d'évaluations régulières, notamment d'une procédure d'évaluation externe et indépendante par la Haute Autorité de Santé (HAS). En mars 2017, l'établissement a été certifié par la HAS.
Afin de maîtriser les risques inhérents aux soins, les professionnels réalisent régulièrement des évaluations de leurs pratiques professionnelles. Un dispositif de gestion des risques associés aux soins permet le signalement des évènements indésirables par l'ensemble des professionnels et leur analyse dans le cadre de comités de retour d'expérience (CREX) déployés dans l'ensemble des pôles de l'établissement.

L'accès à votre dossier médical

Conformément à la réglementation en vigueur, le GHSO assure la conservation et la confidentialité des informations médicales vous concernant.
Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, une demande doit être formulée par écrit accompagnée des pièces justificatives nécessaires, via le formulaire disponible :

- sur le site internet rubrique « vos droits votre dossier médical » ou
- sur simple demande à un secrétariat de l'établissement et/ou à l'accueil principal.

Les frais de reproduction et d'envoi des documents sont à votre charge.

Mme FAESSEL Marie-Ange,
responsable qualité-gestion des risques, est joignable

- par courrier électronique : service.qualite@ghso.fr
- par téléphone : 03.88.57.59.37

La durée de conservation des archives médicales

Le dossier médical du patient est conservé pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe. Lorsque cette conservation de vingt années s'achève avant le vingt-huitième anniversaire du patient, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date. La mention des actes transfusionnels pratiqués est conservée pendant une durée de trente ans.
Pour les personnes décédées, le dossier médical du patient est conservé pendant dix ans à compter de la date du décès hors document particulier.

FAÎTES-NOUS CONNAÎTRE VOTRE VOLONTÉ

La personne à prévenir

Il vous sera demandé d'identifier une personne à prévenir qui s'occupera de vos effets personnels et de contacter votre famille. Elle sera également sollicitée en cas d'aggravation de votre état de santé. Vous avez la possibilité de la modifier à tout moment.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de votre entourage (parent, proche, médecin traitant) comme « personne de confiance ». Cette dernière peut-être votre porte-parole auprès des professionnels de santé, vous accompagner dans vos démarches tout au long des soins, assister aux entretiens médicaux et être consultée sur votre volonté si vous n'êtes plus en capacité de vous exprimer.

Votre décision doit être formalisée par écrit via un formulaire mis à votre disposition. Elle est révocable à tout moment et est valable uniquement pour la durée de votre hospitalisation.

Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins ou sur le site internet rubrique « vos droits >la personne de confiance ».

Les directives anticipées

En tant que personne majeure, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles sont l'expression écrite de votre volonté. Vous pouvez y préciser les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement ou d'actes médicaux, dont vous souhaiteriez bénéficier ou non, en cas d'incapacité de vous exprimer.

Pour les rédiger, vous pouvez utiliser le support de votre choix, y compris sous forme de texte libre. Les directives anticipées doivent être datées et signées. Il est également nécessaire que vous y indiquiez votre nom, prénom, date et lieu de naissance.

Si vous avez déjà écrit des directives anticipées, pensez à avertir votre personne de confiance, votre médecin traitant et les professionnels, qui vous prennent en charge.

Vos directives anticipées sont intégrées dans votre dossier patient. Leur validité n'est pas limitée dans le temps. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. L'équipe de soins peut les consulter, si vous êtes hors d'état de vous exprimer, pour décider de la meilleure prise en charge.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur notre site internet rubrique « vos droits > les directives anticipées »

Le don d'organes

Parlez-en autour de vous afin de faire connaître votre position. Des plaquettes d'information sont à votre disposition dans les salles d'attente.

La commission des usagers

La Commission des Usagers (CDU) veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle est composée de Représentants des Usagers, porte-parole des usagers, et de professionnels de la communauté hospitalière.
Cette commission a pour objet de vous aider dans vos démarches. Toute réclamation est systématiquement portée à la connaissance de cette commission. Elle peut vous informer également des voies de conciliation ou de recours dont vous disposez.

La CDU est composée des membres suivants :

Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet :
M. TENDRON Franck
Les médiateurs médicaux :
Dr CABALION Jean (titulaire)
et Dr WEISS Thomas (suppléant)
Le médiateur non médical :
Mme ROHR Patricia
Les Représentants des usagers :
Titulaires : M. LESNE André
et Mme SCHULTZ Richarde.
Suppléants : Mme PHILIPP Marlyse
et M. WINDENBERGER Bernard
Le Représentant du Comité technique d'établissement
Mme BAEHR Nadia
Le Représentant de la Commission Médicale d'établissement:
Dr THOMAS Elodie
Les représentants de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation, et Médico-Techniques
Mme KLEINKNECHT Charline et M. ERNST Cédric
Le représentant du Conseil de Surveillance :
Mme MULLER STEIN Geneviève
Le responsable qualité -gestion des risques :
Mme FAESSEL Marie-Ange

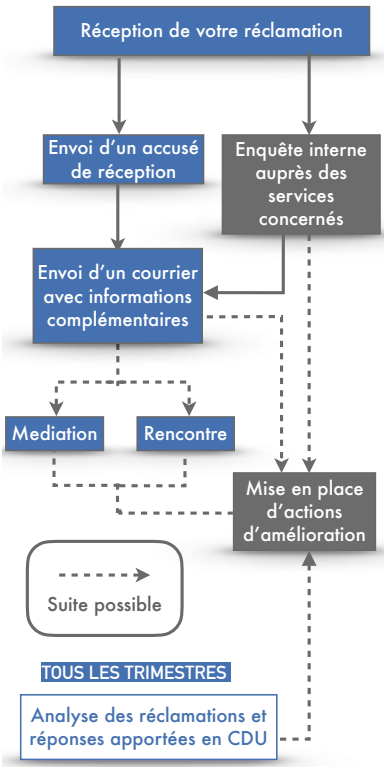
Les Représentants des Usagers

Les Représentants des Usagers sont des bénévoles, membres d'une association agréée, et sont nommés par l'Agence Régionale de Santé. Leur rôle est de vous accompagner en cas de réclamations ne faisant pas l'objet d'une demande d'indemnisation ou d'une requête déposée auprès d'une juridiction.
Ils peuvent vous orienter dans vos démarches et vous assister lors d'une médiation.
Les Représentants des Usagers sont par ailleurs sollicités par d'autres instances pour des demandes d'avis et sont destinataires d'informations portant notamment sur les événements indésirables graves déclarés aux autorités.

La gestion des réclamations

Si vous souhaitez faire part de vos remarques ou griefs, nous vous invitons à solliciter dans un premier temps votre médecin ou le cadre de santé du service. Ces professionnels peuvent vous recevoir, avec votre personne de confiance, pour échanger sur la problématique que vous rencontrez.
Vous pouvez également écrire au directeur de l'établissement. Dans le cadre de la gestion de votre réclamation, le service qualité et gestion des risques, par délégation du Directeur, représentant légal de l'établissement, peut diligenter une enquête interne puis éventuellement organiser une rencontre ou organiser une médiation.
Ces dispositifs facilitent l'expression des éléments d'un conflit, la recherche de solutions et garantissent les conditions d'un dialogue.
Vous trouverez davantage d'information sur la gestion de votre réclamation sur notre site internet rubrique «vos droits > gestion des réclamations».

Quel est le parcours de votre réclamation ?



La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CCI)

La CCI est une voie de recours pour le patient ou ses proches en cas de préjudices consécutifs à un séjour hospitalier ou à une consultation.

Le secrétariat de la commission est installé à l'adresse suivante :

CCI
1-3 rue de Turique
BP 40340 - 54006 NANCY
Tél.: 03 83 57 46 00
Fax 03 83 57 46 09

Le signalement d'un événement indésirable

Si vous pensez avoir été victime d'un évènement indésirable impactant votre santé, vous pouvez le déclarer sur la plateforme :
signalement. sante.gouv.fr

La protection des données à caractère personnel

Le GHSO, dans le cadre de ses missions de service public, est soucieux de la protection des données personnelles et du respect des droits des personnes. Il s'engage à assurer la protection de vos données personnelles et le respect de vos droits en conformité avec le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) et le droit français applicable en la matière (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés). Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du GHSO. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier. Le GHSO s'engage à garantir la confidentialité de ces données.
Conformément au cadre prévu par la loi, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement. L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peuvent s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations, mais aussi être adressés au Délégué à la Protection des Données :

- Par courrier électronique :
  contact-dpo@ghso.fr
- Par courrier postal :
  Direction du GHSO – DPO
  23 avenue Louis Pasteur
  67600 Sélestat

En outre, si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) à l'adresse suivante :
CNIL
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
Vous trouverez davantage d'information sur la gestion de vos données personnelles sur notre site internet rubrique Vos droits > Protection des données personnelles.

L'archivage numérique de vos examens d'imagerie médicale

Un système de stockage et de transmission met à disposition des patients et des médecins prescripteurs les comptes rendus, les images clés de l'examen ainsi qu'un lien vers un logiciel de visualisation 3D en ligne permettant d'avoir accès à l'ensemble de l'imagerie en coupe (images scanners, scintigraphiques et images fusionnées).
Un identifiant et un mot de passe personnel garantissent l'accès aux dossiers des patients.

La télétransmission

L'interprétation de certains examens réalisés au GHSO peut se faire via un procédé de télétransmission empruntant un réseau internet sécurisé. L'utilisation de ce procédé permet de gagner du temps car il évite des déplacements et des attentes, mais surtout permet d'améliorer votre prise en charge.
L'utilisation du procédé de télétransmission requiert votre consentement : vous avez libre choix d'accepter ou de refuser de bénéficier du système.

Le Dossier Médical Partagé : DMP

Le **D**ossier **M**édical **P**artagé est un dossier médical informatisé, **accessible sur internet sur Mon espace santé.**

Appelé **DMP,** il contient les informations personnelles de santé nécessaires à votre suivi : traitements, antécédents médicaux et chirurgicaux, comptes-rendus hospitaliers et de radiologie, de laboratoire...

Votre DMP peut être créé lors de votre passage dans notre établissement (point d'accueil).
Avec votre accord, les professionnels de santé qui vous suivent peuvent ajouter dans votre **DMP** des documents de santé et partager ainsi les informations utiles à la coordination de vos soins.

UTILE
Le DMP est au service de votre santé tout au long de votre vie et vous simplifie la vie.

SÛR
Avec le DMP, vos données de santé sont sécurisées et protégées, vous contrôlez l'accès à votre DMP et maîtrisez sa gestion.

SIMPLE
Avec le DMP, votre dossier médical devient accessible à vous et aux professionnels de santé avec votre accord.

Pour toute demande de fermeture ou destruction de votre DMP :
- site dmp.gouv.fr
- espace personnel

LE CONTRAT D'ENGAGEMENT

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Votre douleur, parlons-en

Soulagez votre douleur est l'une de nos priorités.
=> Parlez-en à l'équipe soignante et au médecin.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Le Comité de Lutte contre la douleur (CLUD)

Ce comité pluridisciplinaire analyse et coordonne les actions de lutte contre la douleur menées au sein de l'établissement.
Il organise et anime également des sessions de formation à destination de l'ensemble du personnel.

LA CHARTE
DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

L'objectif de la charte de la personne hospitalisée est de vous informer sur vos droits tels qu'ils sont affirmés par les lois relatives aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Parmi les dispositions prises en compte par la charte, on peut retenir : le droit pour la personne d'accéder directement aux informations de santé la concernant, dont son dossier médical, de refuser les traitements ou d'en demander l'interruption, de désigner une personne de confiance, de rédiger des directives anticipées pour faire connaître ses souhaits quant à sa fin de vie, etc.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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 :

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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

LE RESPECT
DE LA CONFIDENTIALITÉ & DE L'INTIMITÉ AU GHSO

Je suis professionnel de santé :
Je m'engage à respecter la confidentialité et le secret professionnel

• Je ne parle pas d'un patient devant d'autres personnes hors du service (ascenseurs, self, couloirs, ...) et hors de l'établissement.

• Je ne donne pas d'information de nature médicale par téléphone avant de m'être assuré de parler à un médecin participant à la prise en charge du patient concerné.

• Je m'engage à ne pas communiquer d'informations à d'autres personnes (médecins, famille...) si le patient ne le souhaite pas.

• Je n'appose aucune marque identifiant une pathologie sur un dossier.

• Je protège les dossiers contre toute indiscrétion y compris lors du transport (brancard, ambulance) et les stocke dans une pièce sécurisée. Je veille à ce qu'aucun nom de patient ne soit visible.

• J'échange avec le patient et ses proches à l'abri des regards et des oreilles indiscrètes.

• Je ne divulgue pas la présence d'une personne qui ne le souhaite pas (anonymat).

• Je m'assure de la bonne identité du patient avant de communiquer ou d'échanger des informations le concernant.

Je m'engage à respecter l'intimité

• Je veille à maintenir le niveau sonore de mon activité le plus bas possible.

• J'ai des gestes attentionnés, j'explique les soins que je prodigue.

• Je tiens compte de la situation particulière de chaque patient.

• Je ne m'adresse pas au patient de façon familière et ne l'infantilise pas

• Je respecte les valeurs, les différences culturelles et religieuses des patients et de leurs proches.

• Je frappe, attends un instant, avant d'entrer dans la chambre d'un patient.

• Je respecte la pudeur du patient, lors des soins, transports, installations...

• Je ferme les portes des chambres, sauf avis contraire du patient.

• J'informe le patient de la présence des étudiants pendant la visite ou les soins.

Je suis un patient ou un proche

• Je préviens le service si j'ai des souhaits particuliers en matière de confidentialité ou d'intimité.
• Je ne cherche pas à savoir ce qui arrive aux autres.
• Je reste discret au sujet des conversations entendues.
• Je sors, si possible, d'une chambre à deux lits lorsqu'on s'occupe de mon voisin (les proches sortent systématiquement lors d'un soin).
• Je ne fais pas de bruit, parle à voix basse et respecte les périodes de sommeil des autres patients.
• Je respecte un rideau fermé ou un paravent.
• J'adapte le niveau sonore de la télévision ou de la radio en fonction du repos des autres patients.
• Je respecte les différences de langues, nationalités, coutumes...
• J'ai une tenue vestimentaire correcte, notamment en dehors de ma chambre.
• Je fournis les informations et documents d'identité lorsqu'ils me sont demandés afin d'aider les professionnels à assurer la sécurité de mes soins.

NOS RÉSULTATS QUALITÉ

SATISFACTION DES PATIENTS - DONNÉES 2022

Vous avez répondu à un questionnaire de satisfaction de chez vous DISPOSITIF e-SATIS

PATIENTS HOSPITALISÉS PLUS DE 48 H EN MÉDECINE, CHIRURGIE OU OBSTÉTRIQUE

	GHSO	NATIONAL
TAUX GLOBAL DE SATISFACTION	74 %	72 %

ACCUEIL	PRISE EN CHARGE MÉDICALE	PRISE EN CHARGE PARAMÉDICALE
73%	79%	80%

REPAS	HÉBERGEMENT	SORTIE
66%	77%	62%

PATIENTS HOSPITALISÉS EN CHIRURGIE AMBULATOIRE

	GHSO	NATIONAL
TAUX GLOBAL DE SATISFACTION	79 %	78 %

ORGANISATION AVANT HOSPITALISATION	ACCUEIL LE JOUR DE L'OPÉRATION	PRISE EN CHARGE	SORTIE ET RETOUR A DOMICILE
80%	82%	85%	74%

Vous avez répondu à un questionnaire de satisfaction à votre sortie du GHSO

TAUX GLOBAL DE SATISFACTION GHSO 98 %

Hospitalisation - Évaluation de séjour 663 réponses
96 %

Maternité - Évaluation de séjour 292 réponses
98 %

Chirurgie ambulatoire 1886 réponses
99 %

Consultation Imagerie médicale 35 réponses
89 %

Consultation externes publiques
Résultats non significatifs - moins de 30 réponses

Consultation Urgences
Résultats non significatifs - moins de 30 réponses

INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

RECUEIL EFFECTUÉ EN 2022 SUR DES DONNÉES DE 2021

	SÉLESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en Médecine / Chirurgie / Obstétrique	64 %	68 %	56 %
Qualité de la lettre de liaison à la sortie en Soins de Suite et de Réadaptation	-	98 %	76 %
Qualité de la lettre de liaison à la sortie après une chirurgie ambulatoire	60 %	-	62 %
Prise en charge de la douleur en Médecine / Chirurgie / Obstétrique	90 %	82 %	88 %
Prise en charge de la douleur en Soins de Suite et de Réadaptation	-	72 %	85 %
Prise en charge de la douleur chez patient avec douleurs modérées en MCO	87 %	100 %	81 %
Prise en charge de la douleur chez patient avec douleurs modérées en SSR	-	27 %	82 %
Consommation des solutions hydroalcooliques (avec bloc opératoire)	68 % - C	-	83 % - B
Consommation des solutions hydroalcooliques (sans bloc opératoire)	-	70 % - C	94 % - B
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contacts	0 %	0 %	28 %
Mise en place effectives des précautions complémentaires contacts	16 %	79 %	75 %
Projet de soins, projet de vie en Soins de Suite et de Réadaptation	-	96 %	85 %

CERTIFICATION - Résultats 2018

La certification est une procédure d'évaluation externe, obligatoire intervenant périodiquement.

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la Haute Autorité de Santé. Il donne une appréciation globale du niveau de qualité sur certaines thématiques pour l'établissement dans son ensemble.

Thématiques	Classe
Respect des droits des patients	A
Prise en charge du patient	A
Prise en charge médicamenteuse	A
Prise en charge aux Urgences	A
Prise en charge au Bloc Opératoire (sécurité du patient)	A
Prise en charge en Endoscopie (sécurité du patient)	A
Sécurité du patient en salle de naissance	A
Qualité et gestion des risques	A
Risques infectieux	B
Dossier patient	B

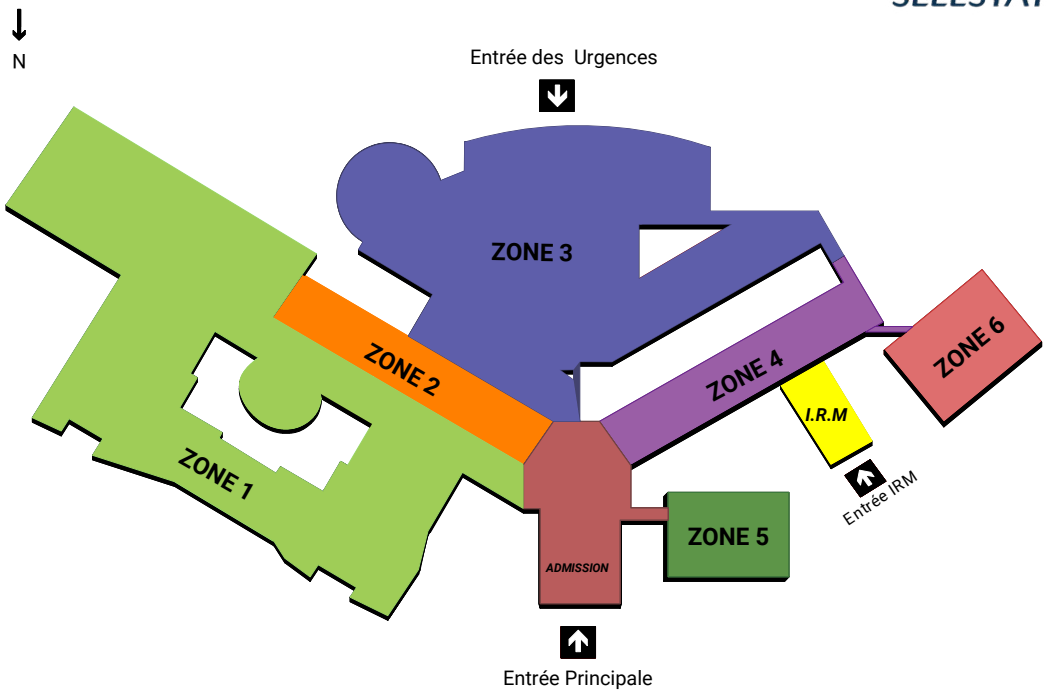
Le GHSO a obtenu la certification des établissements de santé en octobre 2018 en classe B

CERTIFIE HAS B

Toutes les informations relatives à la qualité et la sécurité des soins de l'établissement sont disponibles sur le site web www.scopesante.fr

LE PLAN D'ORIENTATION

GH | SO
GROUPE HOSPITALIER SÉLESTAT-OBERNAI



ZONE 1 - niveau 0

- UPPA
- Médecine B
- Médecine C
- Hopital de jour (Oncologie)

ZONE 1 - niveau 1

- Chirurgie AB
- Médecine A
- Pédiatrie
- Gynécologie/Obstétrique (Maternité)

ZONE 5 - niveau 0

- Consultations externes en chirurgie, ophtalmologie, ORL et urologie

ZONE 2 - niveau 0

- Consultations de gynécologie, d'obstétrique et de sénologie
- Centre de santé sexuel

ZONE 2 - niveau 1

- Anésthésie
- Kinésithérapie

ZONE 2 - niveau 2

- Secrétariat Chirurgie A
- Service informatique
- Département d'Information Médicale
- Unité d'Hygiène Hospitalière
- Service Diététique

ZONE 2 - niveau 3

- Salle de formation
- Réservé au personnel

ZONE 2 - niveau 4

- E.E.G. / Sommeil

ZONE 3 - niveau 0

- Urgences
- Unité de soins continus
- Imagerie Médicale/Scanner
- Maison Médicale de Garde
- UHCD

ZONE 3 - niveau 1

- Bloc opératoire
- Salles de naissance
- Service d'endoscopie
- Stérilisation

ZONE 6 - niveau -1

- Laboratoire

ZONE 6 - niveau 0

- Unité d'addictologie

ZONE 6 - niveau 1

- Manala
- Service qualité
- Service economique
- Service social
- Service facturation

ZONE 4 - niveau -1

- U.P.C.C
- Pharmacie
- Rétrocession

ZONE 4 - niveau 0

- Consultations et secrétariat Médecine B,C
- Consultations pédiatriques
- Chapelle / Aumonerie
- Radiologie
- E.C.G. / Epreuve d'effort

ZONE 4 - niveau 1

- Chirurgie ambulatoire

ZONE 4 - niveau 2

- Secrétariat Chirurgie B
- Service biomédical

ZONE 4 - niveau 3

- Réservé au personnel

ZONE 4 - niveau 5

- Restaurant du personnel

LA FICHE USAGER

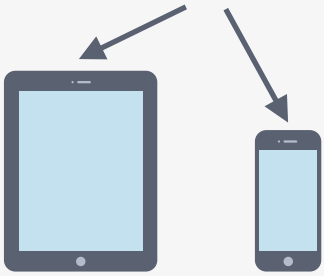
LE MODE D'EMPLOI

UN QR CODE, C'EST QUOI ?

Un QR Code est un symbole unique qui permet d'**accéder à des informations sur internet**.
Un QR Code est très pratique pour échanger rapidement des informations avec un smartphone, une tablette ou un ordinateur.
En flashant les QR codes disponibles sur la fiche usager, vous pourrez avoir accès à des **informations complémentaires sur certaines thématiques**.

DE QUOI AVEZ-VOUS BESOIN POUR DÉCRYPTER UN QR CODE ?

Une tablette ou un smartphone



muni d'une connexion internet et d'un forfait mobile

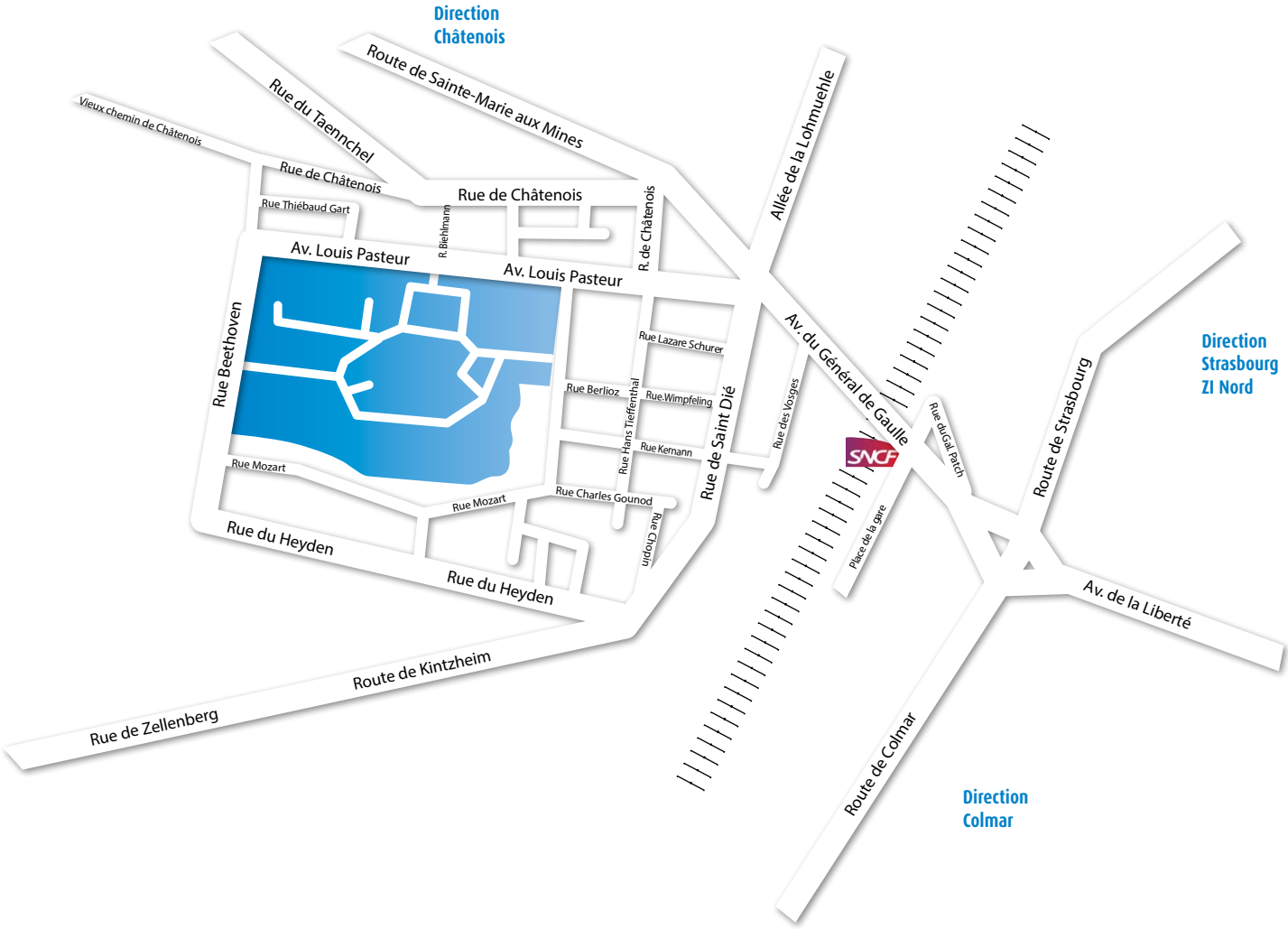
COMMENT PROCÉDER POUR ACCÉDER AUX INFORMATIONS ?

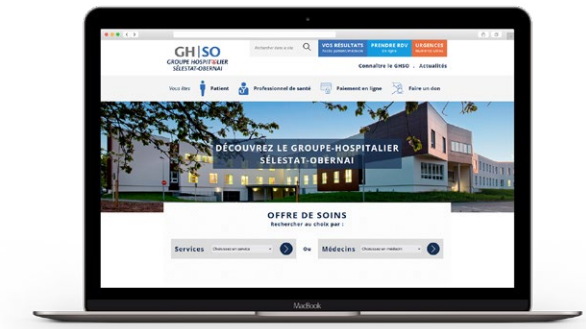
1. Munissez-vous d'un QR code.
2. Ouvrez l'appareil photo de votre téléphone ou tablette.
3. Placez l'appareil à environ 20 cm du code.
4. Visez le QR Code avec votre appareil.
5. Votre appareil ouvre une fenêtre avec un lien internet, vous pouvez cliquer dessus pour accéder aux informations.

LE PLAN D'ACCÈS

GH | SO
GROUPE HOSPITALIER
SÉLESTAT-OBERNAI

SITE DE SELESTAT
23, avenue Pasteur - B.P. 30248
67606 SELESTAT CEDEX
Tél. 03 88 57 55 55
Fax 03 88 57 56 79
Email : direction@ghso.fr





TOUT SAVOIR SUR :

Les consultations
Une hospitalisation
Vos droits et devoirs
Les tarifs et informations sur votre hospitalisation

>> **www.ghso.fr**

Conception & impression : bee concept® - 03 88 57 01 13 - Photos ©Shutterstock