

Décembre 2024



Livret d'accueil





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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

Sommaire

Sommaire	3
Bienvenue	5
Bien préparer votre séjour	6
1. Les modalités d'admission.....	6
2. Les formalités d'admission.....	6
3. Les dépôts de biens et de valeurs	7
4. Les traitements médicamenteux.....	7
5. Vos effets personnels	7
Votre séjour : informations pratiques	8
1. La télévision	8
2. Le téléphone.....	8
3. Les visites	8
4. Salons de coiffure.....	8
5. Les repas	9
6. Les animations.....	9
7. Autres prestataires	10
8. Le courrier	10
9. Messe et culte.....	10
10. Salons des familles.....	10
Votre sortie	11
1 Sorties temporaires.....	11
2 Organisation de la sortie	11
3 Vos ordonnances de sortie.....	11
4 La réservation de chambre.....	11
5 Vos frais d'hospitalisation (séjour, téléphone ...).	12

Vos droits et devoirs.....	14
1. Les droits de la personne malade.....	14
2. Faire valoir vos droits en tant que patient / résident	15
3. Les directives anticipées.....	17
4. Respect des consignes d'hygiène.....	18
5. Hygiène des mains	18
6. Respect du personnel	19
7. La bientraitance	19
8. Protection des données et accès aux données.....	20
9. Vos devoirs.....	20
Votre sécurité	21
1. Bracelet d'identification	21
2. Tabac et assimilés, drogues et boissons alcoolisées.....	22
3. Sécurité incendie	22
4. Sécurité routière.....	22
5. Respect des locaux.....	22
Nos démarches d'améliorations de la qualité et de la sécurité des soins.....	23
1. Les indicateurs qualité et sécurité des soins.....	23
2. La participation à votre prise en charge	23
3. Votre avis nous intéresse.....	24
4. Don d'organes et de tissus, don de corps	24
L'Hôpital Intercomunal de Sultz-Issenheim	25
1. Qui sommes – nous ?.....	25
2. Quelques chiffres.....	26
3. D'hier à aujourd'hui.....	27
4. Nos services	28
5. Se rendre dans l'établissement	30
6. Détails pratiques.....	31

Bienvenue

Soyez les bienvenus à l'Hôpital Intercommunal de Soultz-Issenheim.

L'établissement sur deux sites, fusionné depuis 2008 offre pour vous et vos proches une prise en charge optimale et un accompagnement personnalisé.

Des prestations de qualité et un personnel dévoué vous permettront de réaliser un séjour aussi paisible et agréable que possible.

Ce livret a été conçu à votre intention pour mieux vous guider et répondre aux questions d'ordre pratique et vous permettre de mieux connaître l'établissement.

L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour de plus amples informations.

Le Directeur

Jean-Michel SCHERRER



Bien préparer votre séjour

1. Les modalités d'admission



Le médecin et le cadre de santé du service répondent aux demandes d'admission faites sur l'outil "Trajectoire" par les professionnels des établissements demandant une continuité de prise en charge.



Les renseignements pour les demandes d'admission peuvent être obtenus auprès du secrétariat des établissements, sur chacun des deux sites. Les bureaux sont ouverts de 9h00 à 12h et de 13h à 16h, du lundi au vendredi.



Les assistantes sociales qui exercent dans le cadre des établissements publics de santé de la zone de proximité de Guebwiller, effectuent plusieurs vacations par semaine sur les sites de Soultz et d'Issenheim. Elles sont joignables pour vous aider à résoudre tous problèmes financiers ou autres (demande d'allocation logement ou d'aide sociale).

Les admissions sont prononcées par les cadres de santé, sur délégation du directeur, après avis du médecin. Priorité est donnée aux personnes originaires du canton de Soultz et d'Issenheim et alentours.

2. Les formalités d'admission



Lors de l'admission, un certain nombre de pièces vous seront demandées afin de justifier de l'identité de la personne accueillie et de ses droits au regard de l'assurance maladie ou d'une mutuelle complémentaire.

Pour une bonne étude du dossier, il est important que les pièces demandées soient transmises et les documents complétés minutieusement.

Vous même ou un proche devra se rendre au secrétariat afin de présenter les papiers nécessaires.

3. Les dépôts de biens et de valeurs



Il est fortement déconseillé aux patients / résidents de conserver sur eux ou dans les chambres des sommes d'argent / chèquiers ou cartes bancaires ou des objets de valeur. L'établissement ne saura être tenu pour responsable en cas de pertes ou de vols.

Pour l'organisation des dépôts, veuillez-vous adresser aux secrétariats.

4. Les traitements médicamenteux



L'Hôpital Intercommunal de Soultz – Issenheim dépend, pour la prestation pharmaceutique, de la Pharmacie du Groupement de Coopération Sanitaire « Florival – Harth – Vallée » installée dans les locaux du Centre hospitalier de Guebwiller.

Toute prise de médicaments doit être mentionnée au médecin du service qui en assurera la gestion durant le séjour.

Il est strictement interdit de s'approvisionner en officine de ville et d'introduire dans l'établissement, des produits médicamenteux qui n'auraient pas été délivrés par la pharmacie inter-hospitalière. Il en va de la sécurité des soins et de la santé des résidents ou patients.

5. Vos effets personnels



Le patient doit disposer de suffisamment de linge pour son séjour et d'un nécessaire de toilette afin de la réaliser.

L'établissement assure le traitement du linge en EHPAD et en Unité de Soins de Longue Durée.

Ne peuvent cependant pas être pris en charge le linge ou les textiles délicats comme le Damart ou le pur-laine. L'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de dommage.



Le linge est **obligatoirement marqué** au nom du résident/patient par l'établissement. Il est impératif que les effets nouvellement déposés chez un résident/patient soient remis au personnel pour être identifiés avant d'être portés.

Pour le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), une prestation est proposée grâce au pressing La savonnière d'Ensisheim. Les informations sont disponibles sur le tableau d'affichage des familles, en face de la salle de soins

Votre séjour :

informations pratiques

1. La télévision



Toutes les chambres sont équipées de prises pour les téléviseurs. Les personnes accueillies dans nos services peuvent apporter leurs propres téléviseurs, sous réserve que ces appareils ne soient pas trop encombrants et ne gênent pas l'organisation des soins.

2. Le téléphone



Toutes les chambres sont équipées de prises téléphoniques. Pour avoir un accès direct sur le téléphone de la chambre, l'ouverture d'une ligne téléphonique est nécessaire auprès du service admissions. Cette prestation est facturée 20 euros. Le prix des communications est à la charge du résident/patient.

3. Les visites



Les visites sont à éviter le matin et il est préférable de privilégier les visites dans l'après-midi, de 13h30 à 20h00. Ces dispositions peuvent être modifiées sans préavis en cas d'épidémie (service fermé, visites sur RDV, ...). En accord avec le médecin, des autorisations spéciales peuvent être octroyées.

4. Salons de coiffure



Des coiffeuses interviennent sur le site de Soultz et d'Issenheim selon un planning affiché à proximité du local mis à leur disposition. Les RDV et le règlement se font directement auprès de la coiffeuse. Les secrétaires ou les animatrices peuvent vous renseigner si besoin.

5. Les repas



L'établissement élabore sur site les repas pour les patients, les résidents et le personnel. Les repas sont élaborés selon le principe de la liaison chaude.

Le menu est élaboré par le responsable restauration et la diététicienne. Il est affiché dans les services.

Dans la mesure du possible, les repas sont servis en salle à manger ou distribués en chambre selon les nécessités.

Le repas de midi est servi de 11h45 à 12h30 et le dîner de 17h45 à 18h30.

Les commissions des menus se réunissent régulièrement ; des membres du personnel et les résidents et les familles sont invités à y assister et à faire part de leurs observations et souhaits.

La qualité bactériologique est surveillée par un laboratoire agréé qui effectue des prélèvements réguliers.

6. Les animations



Des animations sont proposées au patient / résident de manière périodique ou ponctuelle par les animatrices. Les animations tiennent compte des fêtes du calendrier et des activités de rééducation adaptée aux personnes âgées en assurant des activités en groupe ou individuelles.



Des activités culturelles, sportives ou récréatives sont proposées par les animatrices de l'établissement (ateliers couture, bricolage, pâtisserie, chant, musique, gymnastique douce, lecture, sorties etc...).

Ces animations s'adressent à tous et sont gratuites, sauf participation éventuelle aux charges spécifiques liées à des déplacements hors de l'établissement.

Les activités de la semaine sont affichées dans les services.

7. Autres prestataires



Sur demande ou selon les prescriptions médicales, des prestataires peuvent intervenir directement dans le service (pédicure, opticien, prothésiste dentaire, ...).

8. Le courrier



Le courrier des patients / résidents arrive au secrétariat de l'établissement qui le distribuera.

Le courrier départ affranchi par le patient / résident peut être acheminé à la poste par le secrétariat.

9. Messe et culte



Chacun des deux sites est doté d'un lieu de culte ouvert aux patients / résidents et leurs proches.

Des messes y sont célébrées régulièrement. Vous pouvez vous renseigner auprès des équipes / animatrices pour connaître les modalités de participation.



Les patients / résidents peuvent faire appel aux représentants du culte de leur choix.

10. Salons des familles



Sur chaque site, une pièce est identifiée « salon des familles ».

Elle est dédiée à la rencontre de la famille et des amis de nos patients / résidents pour se retrouver et se détendre (ex : chambre double, besoin de discuter à l'écart, ...).



Votre sortie

1 Sorties temporaires



Les sorties temporaires sont autorisées après accord par le médecin.

2 Organisation de la sortie



La sortie de l'établissement est programmée et organisée en concertation avec les personnes impliquées (vous-même, famille, aidants, médecins, aides à domicile ou soins à domicile le cas échéant...).

3 Vos ordonnances de sortie



Le médecin réalise une étude médicamenteuse durant l'hospitalisation et voit directement avec les spécialistes. La prescription de sortie tient compte de cette concertation.

Un document de synthèse est fourni pour expliquer la démarche au patient et à sa famille.

4 La réservation de chambre



Durant votre absence pour raison personnelle ou pour hospitalisation, votre chambre en EHPAD ou votre lit en Unité de Soins de Longue Durée peut être réservé. Un tarif de réservation vous sera alors appliqué.

La durée de la réservation ne peut excéder 5 semaines dans l'année.

Après le décès de la personne hébergée, la chambre est maintenue à la disposition de la famille pendant 5 jours ; durant cette période, le tarif réservation est appliqué.

5 Vos frais d'hospitalisation (séjour, téléphone ...).



En Service de Soins Médicaux et de Réadaptation, il est instauré une tarification spécifique pour les chambres individuelles. Ce supplément est à la charge du demandeur, dans certains cas, les mutuelles prennent ce supplément en charge.

La chambre individuelle n'est pas attribuée de droit mais tributaire des possibilités du service.



Seul le forfait journalier est facturé à l'intéressé relevant du régime général de la Sécurité Sociale soit directement à la mutuelle.

Pour les patients relevant du régime local de l'Assurance Maladie, ce forfait journalier est pris directement en charge par la Caisse de Sécurité Sociale.

En supplément, sont facturés au patient la chambre individuelle si demandée et les communications téléphoniques émises (peuvent-être prises en charge par la mutuelle).

Les séjours dans le service de soins de suite et de réadaptation sont pris en charge par l'établissement, financés par la sécurité sociale. Une partie, appelée forfait journalier, reste à la charge du patient ou de sa mutuelle. Dans certains cas, le forfait journalier est pris en charge par votre organisme d'assurance maladie.

Un prix de journée est fixé chaque année par l'Agence Régionale de Santé de la région Grand Est. Il est affiché dans les services.

Pour les autres services, c'est-à-dire l'EHPAD et les Unités de Soins de Longue Durée, une tarification ternaire est instaurée depuis 2002. Elle comprend trois parties : les soins, la dépendance et l'hébergement.



- Les soins : le traitement du personnel médical et la rémunération du personnel soignant, ainsi que les frais relatifs aux médicaments ou aux soins, sont financés directement à l'établissement par la sécurité sociale.
- La dépendance : une partie de la rémunération des aides-soignantes et des agents des services hospitaliers, ainsi que certaines fournitures, entrent dans le calcul de la tarification liée à la dépendance.

Cette tarification varie en fonction du degré de dépendance de la personne hébergée. Cette dépendance est établie en fonction des grilles adoptées au niveau national. L'échelle de dépendance comprend six niveaux appelés Groupes Iso-Ressources et allant de GIR 1 à GIR 6, soit du moins valide au plus valide. L'évaluation de cette dépendance est faite lors de l'admission du résident et est réévaluée chaque mois.

Trois tarifs sont appliqués.

Ces tarifs sont arrêtés par la Collectivité Européenne d'Alsace ou CEA (anciennement dénommé Conseil Départemental). Les frais liés à la dépendance sont pris en charge par l'aide personnalisée à l'autonomie (APA).

La charge qui reste due par le résident, correspond au tarif de la plus faible dépendance.

- L'hébergement : le traitement du personnel administratif, logistique et hôtelier, l'alimentation, le chauffage, l'électricité, l'entretien, les frais financiers et l'amortissement entrent dans le calcul du prix de journée hébergement.

Ce prix de journée est facturé au résident ou ses ayants droits ou, le cas échéant, à son tuteur. En cas d'insuffisance des revenus, une demande d'aide sociale peut être introduite auprès des services de la Collectivité Européenne d'Alsace.

Les services des admissions, ainsi que les assistantes sociales des établissements publics de santé de la zone de proximité de Guebwiller sont à votre disposition pour l'élaboration de ces dossiers.

Vos droits et devoirs

L'Hôpital Intercommunal de Soultz-Issenheim s'engage à promouvoir les droits des usagers et à favoriser leur participation à la politique de santé de l'établissement. Cette rubrique vous permet, patient ou visiteur, de connaître les institutions qui vous représentent et comment les saisir.

Les modalités de séjour et les principales règles de vie interne figurent dans le règlement intérieur – contrat de séjour, qui vous est remis lors de votre entrée dans l'établissement.

Ce document est signé par le Directeur de l'Hôpital et par le résident, la personne hospitalisée ou son ayant droit.

L'hôpital adopte la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et respecte les droits des personnes âgées en institution. Ces deux documents sont intégrés au règlement intérieur.

Les personnes prises en charge par le service de soins infirmiers à domicile se voient proposer un contrat spécifique définissant les engagements réciproques.

1. Les droits de la personne malade

La loi du 4 mars 2002 renforce les droits des malades sur de nombreux points.



Le droit du patient à l'information

Elle rappelle l'obligation pour les professionnels d'informer le patient sur son état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

Vous pouvez également demander des informations complémentaires sur vos obligations financières en vous adressant au bureau des admissions ou aux assistantes sociales.



Le respect de la volonté du patient

Aucun acte médical ne peut être effectué sans le consentement libre et éclairé du patient.



Le droit de désigner une personne de confiance

Le patient a la possibilité de désigner une personne de son choix pour l'accompagner et l'assister dans la prise de décision médicale lors de toute hospitalisation. Seul le patient a le droit de désigner sa personne de confiance.

En l'absence de directives anticipées, elle sera consultée en priorité pour exprimer votre volonté, si un jour vous étiez hors d'état de l'exprimer.

2. Faire valoir vos droits en tant que patient / résident



Si vous souhaitez exprimer les difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou exprimer votre opinion :

Vous pouvez vous adresser au médecin, au cadre de santé et si besoin à la **Commission Des Usagers** ou **CDU** qui a pour missions de :

- veiller à l'amélioration continue de la qualité de votre prise en charge dans tous ses aspects ;
- recueillir, instruire et statuer sur vos réclamations, voire si vous le souhaitez ou si elle l'estime nécessaire de vous rencontrer pour vous entendre.

Cette commission est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux et de représentants du personnel et des directions.

Mme LAMMERT Gabrielle	Titulaire – Représentante UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)
M. VIRTEL Pierre <i>Président de la CDU</i>	Titulaire – Représentant Alsace Cardio
Mme Sylviane ROTOLO	Suppléante – Représentante du Conseil de Surveillance

Elle est commune à l'ensemble des établissements concernés par la prise en charge médicale assurée dans le cadre des Etablissements Publics de Santé de la zone de proximité de Guebwiller, c'est-à-dire, le Centre Hospitalier de Guebwiller (pour sa partie gériatrique), l'Hôpital Intercommunal d'Ensisheim-Neuf-Brisach et l'Hôpital Intercommunal de Soultz-Issenheim.

Il existe un **Conseil de la Vie Sociale** qui regroupe les représentants des usagers (patients / résidents, familles, représentants des usagers) des deux sites de l'Hôpital Intercommunal.

Le Conseil de la Vie Sociale est consulté pour toutes les questions relatives aux conditions de séjour des personnes âgées.

Un représentant du Conseil de Surveillance siège au Conseil de la Vie Sociale.

Représentants des résidents des EHPAD	
Mme POESCHL Irène (<i>titulaire</i>) <i>Vice-Présidente</i>	Résidente EHPAD Issenheim
M. SCHWERTZ René (<i>titulaire</i>)	Résident EHPAD Sultz
Mme SONNTAG Geneviève (<i>titulaire</i>)	Résidente EHPAD Sultz
Mme GODELAR Martine (<i>suppléante</i>)	Résidente EHPAD Sultz
Mme NARTZ Martine (<i>suppléante</i>) <i>Présidente</i>	Résidente EHPAD Sultz
Mme SAENGER Marie-France (<i>suppléante</i>)	Résidente EHPAD Issenheim
Représentants des patients de l'USLD	
M. FISCHER Raymond (<i>titulaire</i>)	Patient USLD Sultz
Mme RIFF Monique (<i>titulaire</i>)	Patiente USLD Sultz
Mme WIESER Agnes (<i>suppléante</i>)	Patiente USLD Sultz
Représentants des familles des EHPAD	
M. DUROYON Daniel (<i>titulaire</i>)	Famille EHPAD Issenheim
M. MOCK Alfred (<i>titulaire</i>)	Famille EHPAD Sultz
M. GIRARD Jean-Marc (<i>suppléant</i>)	Famille EHPAD Issenheim
Mme POESCHL Josiane (<i>suppléante</i>)	Famille EHPAD Issenheim
Représentants des familles de l'USLD	
Mme RIFF Catherine (<i>titulaire</i>) <i>Elue représentante du Conseil de la Vie Sociale au Conseil de Surveillance</i>	Famille USLD Sultz
M. BOLCHERT Jean-Pierre (<i>suppléant</i>)	Famille USLD Sultz

Si vous souhaitez formuler une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels...), vous pouvez saisir la direction.

3. Les directives anticipées



Les directives anticipées permettent à une personne majeure de faire connaître à l'avance sa volonté pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté concernant sa fin de vie, en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux

Pour être valables, ces directives anticipées doivent respecter quelques conditions : elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. A noter qu'en cas d'impossibilité physique de l'intéressé d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins dont la personne de confiance (si elle a été désignée).

Elles restent modifiables et révocables à tout moment. Elles peuvent être conservées par la personne concernée elle-même, par un membre de sa famille, ou la personne de confiance ou bien intégrées dans un dossier médical de ville ou de l'hôpital.

Bien entendu, à son entrée à l'hôpital ou au cours de son séjour, le patient devra indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical hospitalier.

N'hésitez pas à en parler à votre médecin pour plus de renseignements ou pour vous aider à les formuler.



Respect des horaires de visite et du repos de chacun

Le repos est un élément important de votre prise en charge, il favorise votre rétablissement. Dans ce cadre, il peut être demandé aux proches de ne pas prolonger excessivement la durée de leur visite et de limiter le nombre de visiteurs.

Vous pouvez avoir des visites tous les jours. Si possible, de 13h30 à Soultz et 14h00 à Issenheim et jusqu'à 20h00. N'hésitez pas à demander des aménagements d'horaire en fonction des contraintes de vos proches et / ou de votre état de santé.

4. Respect des consignes d'hygiène



La vie en collectivité impose le respect de certaines règles dont le maintien d'une bonne hygiène corporelle et une hygiène des mains accentuée.

Les règles d'hygiène demandées par le personnel sont à suivre, autant par le patient que par les visiteurs (lavage des mains, port de masque si demandé, ...).

En cas de prescription de « précautions complémentaires » chez un patient, il est important de respecter les consignes affichées devant la chambre, ou indiquées par le personnel soignant.

L'établissement met en place une politique de prévention des infections nosocomiales et de gestion des risques infectieux qui passent par :

- l'élaboration de procédures dans le domaine de l'hygiène,
- la réalisation des contrôles microbiologiques réglementaires,
- la formation du personnel à l'hygiène,
- l'existence d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et d'une équipe inter-établissement d'hygiène hospitalière.

5. Hygiène des mains



Réaliser une hygiène des mains est un acte primordial dans un établissement de santé pour se protéger et protéger les autres.

N'hésitez pas à faire un **lavage** à l'eau et au savon ou une **désinfection** à la solution hydroalcoolique par exemple :

- A l'entrée dans l'établissement,
- A la sortie de la chambre,
- Avant le repas,
- Après s'être mouché ou avoir éternué,
- Avant une activité
- Avant et après une prise en charge par l'équipe pluridisciplinaire,
- Etc....

6. Respect du personnel



Les différents personnels se doivent de vous assurer une écoute et un contact de qualité mais le respect se doit d'être réciproque. Même en cas de difficultés, il convient de s'adresser avec calme et courtoisie aux membres de l'équipe afin de faciliter le dialogue et la recherche d'une solution.

7. La bientraitance



CHARTRE POUR LA PROMOTION DE LA BIENVEILLANCE

Nous, personnel de l'établissement et bénévoles, soucieux de la qualité de vie des personnes accueillies, nous nous engageons à :

- 1. Mener une réflexion constante et continue pour garantir un accompagnement bienveillant
- 2. Analyser nos comportements et améliorer notre savoir-faire et notre savoir-être
- 3. Nous adapter, dans le cadre de l'institution à l'individu dans toutes ses dimensions
- 4. Garantir le secret et la discrétion professionnels
- 5. Associer la famille et l'entourage dans la prise en charge globale de la personne
- 6. Respecter cette charte et s'engager à signaler tous faits venant à l'encontre de cette charte

Charte validée en comité éthique le 4 Février 2019

L'établissement est engagé dans une démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance.

Un groupe de travail institutionnel est initié et des actions de sensibilisation et de formation sont mises en œuvre. Nous avons à cœur de fournir des méthodes et des outils de repérage à nos professionnels pour assurer le bien-être des patients et des personnes accompagnées au sein de nos structures.

Aussi, l'établissement met à votre disposition un formulaire de déclaration de fait de non-bientraitance, si vous êtes témoin ou victime. Ce dernier est disponible dans les kiosques d'information et auprès des cadres des services.

8. Protection des données et accès aux données



L'Établissement fait une place importante à l'outil informatique et utilise des logiciels spécifiques à son activité. La réglementation européenne relative à la sécurisation des données personnelles est applicable dans l'établissement. Toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de ses droits, le patient peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) de l'établissement.

Les professionnels de santé qui assurent votre prise en charge se tiennent à votre disposition pour vous communiquer les informations nécessaires sur votre état de santé.

Les personnes concernées ou leurs ayants-droits peuvent consulter les données les concernant. Les données relevant du secret médical ne peuvent être communiquées que par le médecin.

Le dossier médical est la propriété de l'établissement mais vous pouvez accéder aux données contenues dans votre dossier conformément aux dispositions prévues dans le code de la santé publique. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier. Pour obtenir communication des données contenues dans votre dossier médical, vous devez adresser votre demande au directeur de l'établissement dans lequel vous avez été hospitalisé. L'envoi de copie est facturé.

9. Vos devoirs



Durant votre séjour à l'hôpital, un certain nombre de règles de vie s'imposent aux malades et aux visiteurs :

- Ne pas perturber la tranquillité du service,
- Veiller à respecter le repos des autres patients,
- Ne pas dégrader le matériel ou les locaux,
- Conserver une attitude courtoise envers tous,
- Ne se déplacer que dans une tenue décente,
- Respecter les consignes d'hygiène.

Le non-respect de ces quelques règles de vie en société pourrait amener le directeur de l'établissement à prendre des mesures à l'endroit du patient ou de ses visiteurs.

Votre sécurité

Afin de rendre votre séjour le plus agréable possible, certaines règles de vie sont à observer pour votre bien-être. Le Règlement intérieur peut être consulté, sur demande, à la Direction.

Votre sécurité est une de nos préoccupations essentielles. Nous vous remercions de respecter les consignes définies pour la sécurité de tous à l'hôpital.

Pour la sécurité de tous, nous remercions les patients et les visiteurs de bien vouloir respecter les quelques consignes de sécurité suivantes.

Il est strictement interdit, dans l'ensemble des locaux hospitaliers :

- de fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux ;
Des patchs sont disponibles pendant l'hospitalisation, renseignez-vous auprès du médecin ;
- d'utiliser des bougies ou toute autre forme de flamme ;
- de détenir des produits inflammables ;
- d'utiliser des radiateurs électriques mobiles et des appareils électriques personnels non conformes aux normes françaises ;
- de manipuler le matériel et les gaz médicaux.

Les conduites à tenir en cas d'incendie sont consultables dans le service.

1. Bracelet d'identification



Un bracelet d'identification peut vous être donné à votre entrée dans l'établissement.

Le port de ce bracelet durant votre séjour a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et ainsi éviter d'éventuelles erreurs.

Les professionnels de santé sont formés à la surveillance et à la prévention des erreurs d'identification. Ils seront amenés à vous demander plusieurs fois de décliner votre identité pour votre sécurité.

2. Tabac et assimilés, drogues et boissons alcoolisées

Il est strictement interdit de fumer, devapoter et d'introduire des boissons alcoolisées ou des drogues dans les locaux de l'établissement.



3. Sécurité incendie



Des consignes d'incendie et des plans d'évacuation sont affichés à l'entrée de chaque service et, en cas d'incendie, pour la sécurité de tous, vous devez les suivre scrupuleusement.

En cas d'incendie, la conduite à tenir est précisée sur les plans d'évacuation affichés dans les services. Si vous deviez évacuer les lieux, le personnel du service vous communiquerait des instructions précises.

4. Sécurité routière



Le code de la route s'applique aussi dans l'enceinte de l'hôpital. Nous vous demandons de respecter les indications figurant sur les panneaux de signalisation. Veillez à respecter la limitation de vitesse.

Un stationnement anarchique peut compromettre et retarder l'accès des véhicules de secours et de lutte contre l'incendie.

5. Respect des locaux



Il vous a été agréable d'être accueilli dans des locaux propres. Nous espérons pouvoir compter sur votre aide pour en éviter la dégradation. Pour cela, nous vous demandons de respecter les mesures d'hygiène affichées dans l'établissement et de prendre soin du matériel.

Nos démarches d'améliorations de la qualité et de la sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis. Un programme d'actions est mis en œuvre et actualisé.

Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

Les professionnels sont engagés dans une démarche régulière d'évaluations internes et externes pour l'amélioration de leurs pratiques de soins. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre.

Toutes ces actions ont permis à l'hôpital local de Sultz d'être le premier hôpital de France à vocation gériatrique à avoir fait évaluer ses pratiques professionnelles et à avoir été accrédité dès 2001.

1. Les indicateurs qualité et sécurité des soins



L'établissement participe au suivi des indicateurs mis en place au niveau national et répond à ceux qui relèvent de son activité.

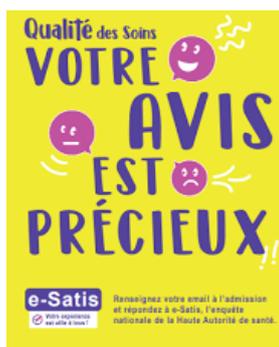
Un poster est affiché aux entrées et reprend les indicateurs nationaux pour les établissements de santé.

2. La participation à votre prise en charge



La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

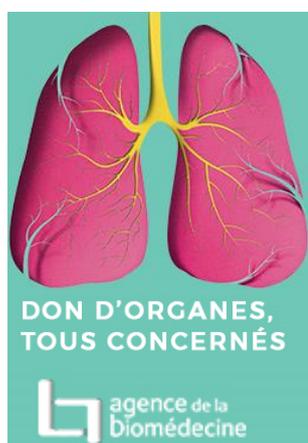
3. Votre avis nous intéresse



L'hôpital Intercommunal a besoin de vous pour progresser et connaître votre ressenti. Pour cela, plusieurs supports sont à votre disposition :

- ✓ **Questionnaire de sortie** distribué avec le livret d'accueil pour les patients du SMR. Merci de le compléter et de le retourner à la fin de votre séjour.
- ✓ **Enquête e-satis au SMR** : lors des formalités d'admission, une adresse mail vous sera demandé afin que la Haute Autorité de Santé puisse vous transmettre à vous-même ou votre proche afin de répondre à une enquête nationale appelée E-SATIS
- ✓ **Enquêtes de satisfaction** : l'établissement effectue régulièrement des enquêtes de satisfactions auprès des patients / résidents et / ou auprès des familles.

4. Don d'organes et de tissus, don de corps



Le don d'organes et de tissus est une procédure strictement encadrée par la loi.

Toute personne est un donneur potentiel à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement sur le Registre National des Refus (A.B.M. 1 avenue du Stade de France, 93212 Saint-Denis La Plaine cedex).

Dans le cas des mineurs, incapables majeurs ou d'obstacles médico-légaux, la décision relève des détenteurs de l'autorité.

Respect, bienveillance, bienveillance des proches touchés par la perte d'un être aimé ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont notre priorité.

L'Hôpital Intercommunal de Sultz-Issenheim

1. Qui sommes – nous ?



L'Hôpital Intercommunal de Sultz-Issenheim est un **établissement public de santé à orientation gériatrique**. Il assure une permanence des soins 7 j / 7 et 24H/24.

L'Hôpital a deux sites : 1 sur Sultz et 1 à Issenheim.

Il propose deux types d'activités : les activités médico-sociales et les activités sanitaires

- Les activités médico-sociales sont proposées en Ehpad par Les Capucines à Sultz et La Maison Zimmermann à Issenheim. L'établissement a également un SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) dans lequel n'interviennent que des Aides-soignantes ; les soins infirmiers sont assurés par des cabinets infirmiers libéraux.
- Les activités sanitaires relèvent du Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et de l'Unité de Soins Longue Durée (USLD).

Les équipes qui interviennent dans ces services sont toutes composées de médecins, cadres de santé, d'infirmier(e)s, d'aide-soignant(e)s, et d'Agents des Services Hospitaliers.

Il existe également des équipes qui interviennent dans l'ensemble des services de l'établissement :

- L'équipe pluriprofessionnelle : La composition de cette équipe permet d'assurer la représentativité de l'ensemble des métiers attendus : kinésithérapeute, ergothérapeute, psychomotricienne, éducateur sportif adapté, psychologue, diététicienne, préparatrice en pharmacie et assistantes sociales.
- L'équipe fixe de nuit, composée d'aide-soignante qui assure leurs postes sur les 2 sites et d'un(e) infirmier(e)s exclusivement postés sur Sultz.

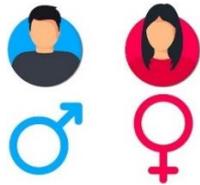
- Le service technique assure les interventions en cas de pannes, de réfections des locaux, de l'entretien des extérieurs et s'assure d'organiser les contrôles de sécurité annuels obligatoires.
- Le service de restauration produit les repas pour les 2 sites et le Centre Hospitalier et l'EHPAD le Bois Fleuri de Guebwiller.
- L'administration assure les missions qui relèvent de la Direction générale, de la direction des soins, des Ressources Humaines, des admissions, de la formation, de la qualité, du service économique et des achats.

2. Quelques chiffres

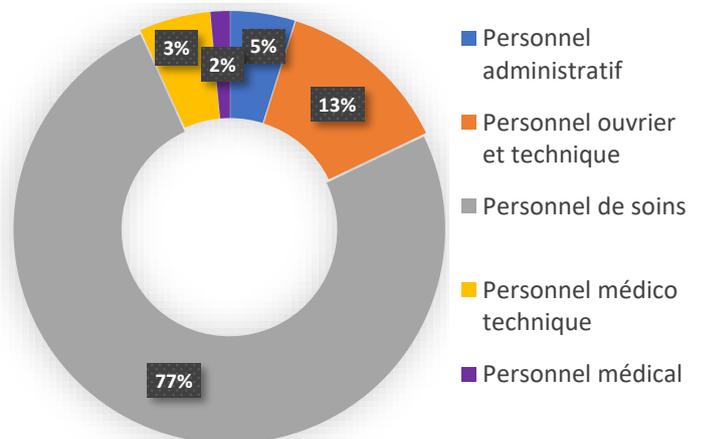
Des professionnels



207 agents



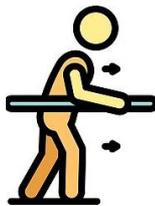
24 / 183



Notre activité



293 personnes accueillies



7 088 séjours en SMR



15 641 journées en USLD



48 533 journées en EHPAD



14 millions d'euros de budget total



105 tonnes de linge lavé



155 685 repas servis par an

3. D'hier à aujourd'hui

Historique des Capucines



Le nom de Soultz - ou plus exactement Sulz - est mentionné pour la première fois en 667. Ce nom provient d'une source salée qui coule encore aujourd'hui.

Une léproserie, également appelée maladrerie, existe hors des murs de la ville de Soultz dès 1263. Il est fait mention d'un hôpital en 1288.

En 1569, l'hôpital de Soultz est situé près de la porte du faubourg, actuellement rue de l'Ancien Hôpital, jusqu'en 1822, date à laquelle il est transféré dans l'ancien couvent des Capucins, son emplacement actuel.



Ce couvent avait été fondé en 1632 sur un terrain contigu à la maladrerie.

L'Eglise du Couvent était consacrée le 11 novembre 1654 par l'Evêque de Bâle et fut démolie lors de la révolution.

La ville de Soultz rachète les bâtiments en 1822 et y établit l'Hôpital. Une élégante petite chapelle y fut accolée en 1862.

Les services de médecine datent de 1905, la maison de retraite a été construite en 1969. A ce jour, tous les services ont été rénovés. Les bâtiments neufs inaugurés en 1999, abritent l'extension de la maison de retraite.

Historique de la Maison Zimmermann d'Issenheim



En 1859, deux industriels d'Issenheim, les frères Thiébaud et Joseph ZIMMERMANN fondent l'hospice d'Issenheim en faisant une donation d'une maison avec jardin et cour, de mobilier et d'une somme d'argent s'élevant à 60 000 francs. Les soins sont prodigués par trois Sœurs de la Charité de la Congrégation du très Saint Sauveur de Niederbronn qui soignent à domicile les malades indigents de la commune. Exceptionnellement, l'hospice peut servir d'asile aux plus démunis.

Trois lits y sont installés. Moins de trente ans après, l'hospice devient un centre de soins indispensable à ce gros bourg de la fin du 19e siècle.

Jusque dans la moitié du 20ème siècle, l'hospice comprend un service de médecine, maternité, des soins externes.

Aujourd'hui la Maison Zimmermann comprend 93 lits d'Ehpad.

Un important chantier d'extension et de réhabilitation est en cours afin d'humaniser l'établissement et d'augmenter la capacité en chambres individuelles. Le chantier devrait être livré fin 2023 – début 2024.



4. Nos services

L'Hôpital Intercommunal de Soultz-Issenheim propose un large éventail de services gériatriques.

Le Service de Soins de Suite et de Réadaptation - SMR

Le SMR est situé à Soultz et dispose de 24 lits dont 3 dédiés aux soins palliatifs. Ce service d'hospitalisation qui a pour mission la prise en charge des personnes âgées, après une hospitalisation dans un service de court séjour dans un Centre Hospitalier. Le but est de permettre à la personne âgée de retrouver ou de conserver un niveau d'autonomie lui permettant son retour à domicile ou son orientation vers une structure adaptée à son état. Ce service est financé en très grande partie par l'Assurance Maladie. La durée du séjour est obligatoirement limitée. Elle est fonction de l'état de santé du patient et est décidée par le médecin responsable de ce service.

L'Unité de Soins de Longue Durée - USLD

Les 48 lits de l'USLD accueillent des personnes nécessitant une importante prise en charge médicale, et/ou soignante, et/ou de rééducation, avec 2 lits dédiés aux soins palliatifs.

La médicalisation et la prise en charge des soins sont plus importantes qu'en EHPAD.

Comme l'EHPAD, cette unité est un service d'hébergement financé en partie par un prix de journée.

Le service de Soins Infirmiers à Domicile - SSIAD

Ce service prend en charge des patients à leurs domiciles pour un total de 37 places réparties en 35 places pour les soins apportés aux personnes âgées et de 2 places pour des personnes adultes handicapées.

Le médecin relève du choix de la personne soignée. Ses honoraires sont payés par l'intéressé, et font l'objet d'un remboursement par l'Assurance Maladie.

Les soins infirmiers sont dispensés par les infirmières libérales, choisies par la personne prise en charge sur une liste d'infirmières ayant signé une convention avec l'Hôpital Intercommunal de Soultz-Issenheim. Les honoraires de ces infirmières libérales sont à la charge de l'Hôpital.

Les soins qui relèvent du rôle des aides soignantes sont prodigués par le personnel qualifié rattaché au service de soins à domicile et rémunéré par l'Hôpital de Soultz-Issenheim.

Lors de l'admission en service de soins infirmiers à domicile, un contrat est signé par la personne concernée et le directeur de l'Etablissement. Il précise les modalités de prise en charge de la personne âgée ou handicapée et les obligations réciproques. L'équipe d'Aides Soignantes du SSIAD et leurs interventions sont placées sous l'autorité d'une infirmière coordonnatrice, cadre à l'Hôpital de Soultz-Issenheim.

Les Etablissements Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes - EHPAD

L'Hôpital Intercommunal comprend un EHPAD réparti entre les deux sites avec une capacité de 46 lits à Soultz et 93 lits à Issenheim soit un total de 139 lits.

Les Capucines à Soultz

L'EHPAD « Les Capucines » a été construit en 1999. Il est composé de chambres individuelles avec WC et coin-toilette équipé d'un lavabo et d'une douche.

A rez-de-chaussée une grande et lumineuse salle à manger permet aux résidents de prendre leur repas en commun. Au premier étage, une salle à manger conviviale a été installée. Elle permet un accès plus facile aux personnes à mobilité réduite et leur offre un espace plus intime lors des repas. Les couloirs ont été aménagés avec plusieurs espaces de convivialité pour permettre aux résidents de se retrouver en petits groupes. Les chambres, lumineuses et confortables, donnent sur le parc ou sur le balcon.

La Maison Zimmermann à Issenheim

Située sur les quais de la Lauch, en face de l'église d'Issenheim, la Maison Zimmermann d'Issenheim est un EHPAD dont la spécificité est de disposer de 10 lits d'hébergement temporaire. Cette possibilité d'hébergement temporaire est offerte pour permettre aux personnes âgées qui le souhaitent de profiter des conditions d'hébergement similaires à celles offertes en EHPAD, mais pour des durées limitées dans le temps, soit pour permettre des disponibilités aux aidants soit voir si un placement convient.

Toutes les chambres sont équipées de WC, d'un coin toilette et de lits à hauteur variable. Les trois salles à manger permettent aux résidents de prendre leur repas en toute quiétude. Des espaces extérieurs arborés et fermés, sont accessibles à tous les résidents ainsi qu'à leur famille.

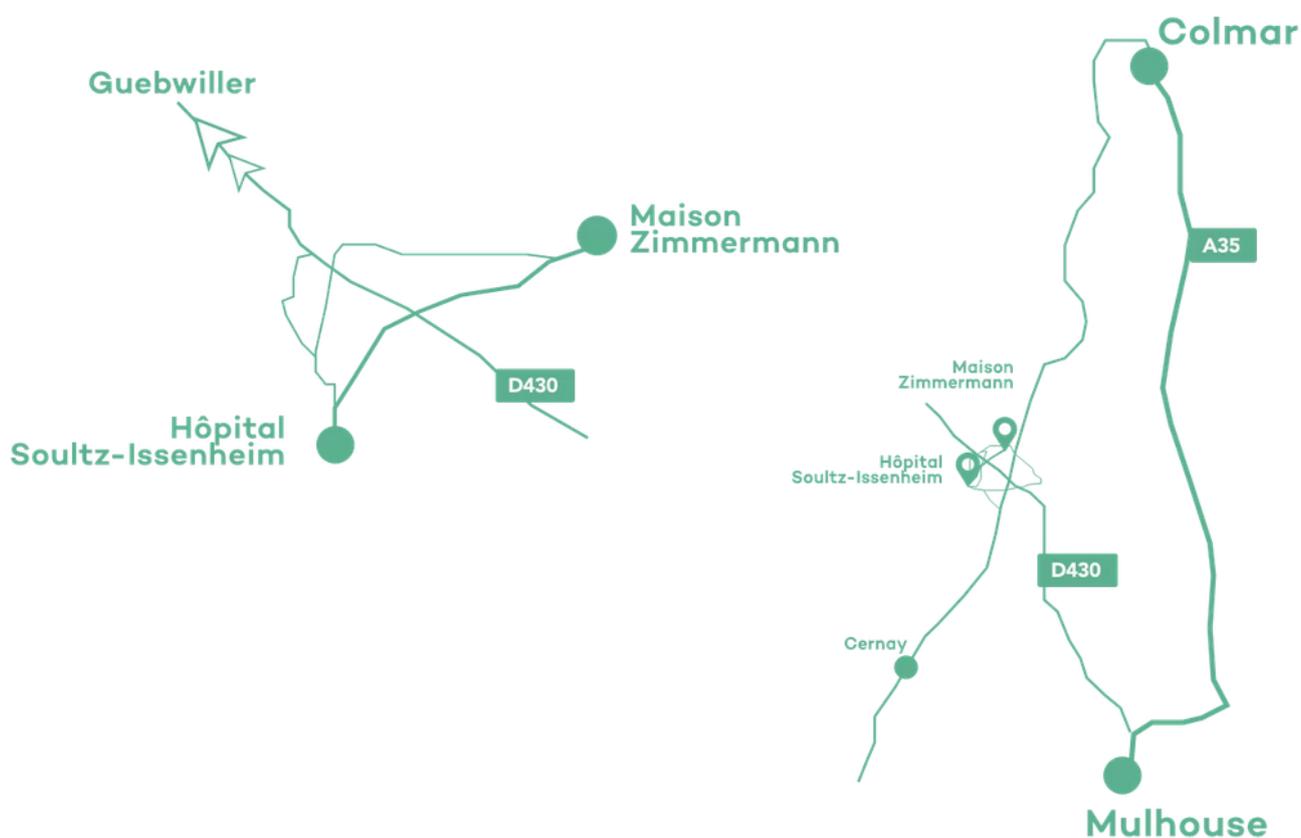
5. Se rendre dans l'établissement

Les villes de Sultz et d'Issenheim sont situées au débouché de la vallée de Guebwiller, aux pieds des collines couvertes de forêts et de vignobles.

Ces deux villes sont distantes l'une de l'autre de 3 kilomètres. C'est cette même distance qui les sépare de Guebwiller.

Sultz et Issenheim sont idéalement placées à proximité d'axes qui les relient avec les grandes villes du département. Colmar et Mulhouse sont à environ 25 kilomètres.

Les deux établissements sont rattachés au pôle gérontologique de Sultz-Rouffach.



6. Détails pratiques



Les dons

Il est strictement interdit au personnel d'accepter des dons en espèces provenant des patients, résidents ou de leurs familles.

Il existe dans l'établissement, deux associations qui sont habilitées à recevoir des dons :

- Pour le personnel : l'amicale du personnel de l'Hôpital Intercommunal de Soultz-Issenheim
- Pour le bien-être des résidents/patients : le CAPA, Comité d'Animation pour les Personnes Agées.

Le règlement intérieur et le contrat de séjour

Le livret d'accueil est complété par deux documents :

- Le règlement Intérieur qui détaille les règles à suivre dans l'établissement. Il est a signé par le résident et / ou sa famille.
- Le contrat de séjour est un document obligatoirement signé par le résident admis dans l'établissement ou par son représentant légal.
Ce document est un véritable contrat qui lie le patient ou le résident et l'établissement.

Il est rédigé conformément à l'arrêté du 15 avril 2008, relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé.

Il a été validé en Conseil de Surveillance le 13 novembre 2024

Il est imprimé en version plus grande (en A3) auprès des secrétariats des 2 sites