



GROUPE HOSPITALIER
DE LA RÉGION DE MULHOUSE
ET SUD-ALSACE

GHR

Mulhouse Sud-Alsace

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



SOMMAIRE



	Présentation du Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace	5
	Les professionnels qui vous entourent	8
	Vos démarches administratives et sociales	9
	Votre séjour	12
	Votre sortie	14
	La qualité et la sécurité de vos soins	15
	Vos droits	16
	Vos devoirs	20
	À votre écoute	21
	Votre accès aux différents sites	23

BIENVENUE

AU GROUPE HOSPITALIER
DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD-ALSACE

Madame, Monsieur,

Bienvenue au GHR Mulhouse Sud-Alsace. Vous avez accepté de nous confier votre santé et nous vous en remercions.

Ce livret d'accueil est le vôtre. Il a été conçu pour vous guider, vous-même et vos proches, tout au long de votre séjour dans notre établissement. Vous y retrouvez des informations sur notre groupe et son organisation, mais aussi sur vos droits et les règles de vie au sein de nos établissements.

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi notre groupe hospitalier est engagé dans une démarche de certification sous l'égide de la Haute Autorité de Santé. Il met en œuvre un dispositif de gestion des risques et diffuse régulièrement les indicateurs de qualité et de sécurité. Il s'inscrit dans un processus destiné à la prévention des Infections Associées aux Soins et la prise en charge de la douleur.

Sachez que nous sommes à votre écoute pour recueillir vos suggestions dans le but de nous aider à améliorer la qualité de votre prise en charge à l'hôpital. Aussi, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre séjour. Vous pouvez également vous adresser directement à la Direction des usagers pour formuler vos suggestions.

Des informations complémentaires et les actualités du GHR Mulhouse Sud-Alsace sont accessibles sur notre site internet (www.ghrmsa.fr) ainsi que sur nos pages facebook, twitter, instagram, linkedin et youtube.

Nous vous souhaitons un bon séjour et un prompt rétablissement,

La Direction du GHRMSA

PRÉSENTATION

DU GROUPE HOSPITALIER
DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD-ALSACE

Un établissement hospitalier de référence

Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace est un hôpital public reconnu comme étant l'établissement public de santé de référence du Territoire de santé Sud-Alsace. Il est aussi l'un des plus importants Centres Hospitaliers de France.

Le GHR Mulhouse Sud-Alsace a vu le jour le 1^{er} janvier 2015. Il regroupe plusieurs établissements répartis sur différents sites.



Site de Cernay



Site de Mulhouse - Emile Muller



Site de Sierentz



Site de Mulhouse - Hasenrain



Site de Bitschwiller-lès-Thann



Site de Thann



Site de Rixheim



Site d'Altkirch



Site de Saint Louis

PRÉSENTATION

DU GROUPE HOSPITALIER
DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD-ALSACE

Des soins de proximité et de recours

Les établissements du GHR Mulhouse Sud-Alsace se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins. L'objectif de cette nouvelle organisation sanitaire est d'offrir un même niveau de soin à l'ensemble de la population de ce territoire qui représente près de 500 000 habitants.

Chacun de ces établissements a un rôle bien identifié :

- **Les sites de Mulhouse - Emile Muller et Hasenrain** sont à la fois les hôpitaux de référence en Médecine-Chirurgie-Obstétrique et les sites de proximité pour le bassin de population de Mulhouse. Leur statut d'établissements de référence leur donne les moyens d'assurer les prises en charge hautement spécialisées et l'accueil immédiat des urgences vitales.
- **Le site d'Altkirch** est l'hôpital de premier recours en Médecine-Chirurgie et en soins d'urgence, pour les habitants du Sundgau. Le site accueille également un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).
- **Le site de Thann** est l'hôpital de premier recours en Médecine et en soins non programmés (Centre de Soins Non Programmés), pour les vallées de la Thur et de la Doller. Le site accueille également un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).
- **Le site de Saint-Louis** est l'hôpital de premier recours en Médecine et en soins d'urgence pour la région de Saint-Louis.
- **Les sites de Bitschwiller-lès-Thann et de Rixheim** assurent la mission d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD).
- **Les sites de Cernay et de Sierentz** sont des hôpitaux gériatriques.

Un Projet d'Établissement

Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud Alsace a élaboré un Projet d'Établissement renforçant la coopération et dynamisant les synergies entre les différents sites.

Le volet médico-soignant du Projet d'Établissement définit les modalités permettant de maintenir et développer une offre de soins territoriale adaptée aux besoins de santé publique.

Organisation du GHR Mulhouse Sud-Alsace

Afin de mieux répondre aux attentes des professionnels et des usagers, l'administration et la gestion du Groupe Hospitalier sont assurées de manière collégiale. Sous la responsabilité de sa Direction, la conduite de l'établissement s'appuie sur les actions et avis croisés du Conseil de Surveillance et du Directoire.

Le Conseil de Surveillance se compose de représentants des élus, des personnels médicaux et non médicaux, ainsi que des personnalités qualifiées et des représentants des usagers. Il se prononce sur la stratégie et exerce un contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère notamment sur le projet d'établissement, le compte financier et le rapport annuel d'activité. Enfin, il donne son avis sur différents sujets dont la politique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge du patient.

Le Directoire est une instance collégiale qui assiste le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Le Directoire, à majorité médicale, conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.



Retrouvez toute l'actualité du GHRMSA
et le projet d'établissement

www.ghrmsa.fr



PRÉSENTATION

DU GROUPE HOSPITALIER
DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD-ALSACE

Un des plus grands groupes hospitaliers non universitaires de France

3 sites d'urgences – SAMU – SMUR

Toutes les spécialités médicales

Toutes les chirurgies
(sauf la greffe d'organe et la neurochirurgie)

Unique maternité de niveau 3 du Haut-Rhin

**Un des plus grands plateaux techniques
de réadaptation du territoire**

**Toute la filière de prise en charge
de gériatrie**

**2 secteurs de psychiatrie adultes
et 1 secteur de pédopsychiatrie**

4 laboratoires

**Équipements de haut niveau :
radiothérapie et imagerie**

Des pôles d'activités médicales et médico-techniques

Le Groupe Hospitalier structure son organisation médicale autour de pôles d'activités médicales et médico-techniques. Chaque pôle est placé sous la responsabilité d'un chef de pôle, ainsi que d'un cadre de pôle et d'un directeur référent.

- **ARUBA** (Anesthésie, Réanimations, Urgences, Blocs opératoires, Ambulatoire)
- **Cancérologie-Hématologie**
- **CPV** (Coeur-Poumons-Vaisseaux)
- **COPT** (Coordination des dons d'organes et de tissus, Ophtalmologie, ORL, Odontologie, Orthopédie, Chirurgie Plastique et Traumatologie)
- **Femme-Mère-Enfant**
- **Gériatrie**
- **Imagerie** (Radiologie et Médecine nucléaire TEPSCAN)

- **MIND** (Médecine Altkirch et Thann, Maladies Infectieuses et Médecine Interne, Néphrologie, Dermatologie, Diabétologie, Dialyse)
- **Motricité** (Rééducation fonctionnelle, Equipe Mobiles AVC et Traumatisme crânien, Rhumatologie, Centre d'évaluation et de traitement de la douleur, Neurologie)
- **Pathologies digestives et Urologie**
- **Pharmacie, Biologie, Santé Publique**
- **Psychiatrie et Santé Mentale**

[Les pôles médicaux et médico-techniques](#) →



Un site de formation

Institut des métiers de la santé :
900 étudiants et 5 filières de formation professionnelle :

- Infirmier
- Aide-soignante
- Psychomotricien
- Ergothérapeute
- Kinésithérapeute

Formation pour les médecins :
+ 100 internes accueillis / semestre

Des lieux de formation pour les apprentis dans
différents secteurs

**L'Unité Transversale d'Éducation
Thérapeutique** propose différents
programmes d'Éducation
Thérapeutique (ETP), gratuits et
accessibles à tous, à découvrir sur :



DES PROFESSIONNELS

QUI VOUS ENTOURENT

L'ensemble des professionnels de l'établissement, qu'ils soient soignants, administratifs ou relevant des secteurs médico-techniques, se mobilisent au quotidien pour que votre séjour se déroule au mieux.

Vous êtes accueilli(e) dans le service par un agent qui vous conduira dans votre chambre et vous aidera à vous installer. Il vous informera également sur les habitudes de vie du service.

Chaque service de soins est placé sous la responsabilité d'un médecin Chef de Service et d'un Cadre de Santé.

Les services de soins sont eux-mêmes regroupés en pôles, placés sous la responsabilité d'un Chef et d'un Cadre de pôle.

Agent des Services Hospitaliers

Assure l'entretien des locaux et diverses tâches d'hôtellerie.

Aide-Soignant(e) - Auxiliaire Puéricultrice

Assure l'hygiène de votre chambre et assiste l'infirmier(e) ou la sage-femme.

Assistant(e) de Service Social

Est à la disposition des patients et de leurs proches pour les écouter, les guider, les orienter, les soutenir et les aider dans des difficultés qu'ils connaissent.

Brancardier

Vous transporte entre votre chambre et les services médico-techniques (radiologie, bloc opératoire...) ou les consultations (externes).

Cadre de santé

Chargé de l'organisation et du fonctionnement du service, il sera votre interlocuteur privilégié pour tout renseignement.

Diététicien(ne)

Compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

Infirmier(e)

Dispense les soins sur prescription médicale ou en application de son rôle propre.

Kinésithérapeute et Ergothérapeute

Exercent leur activité sur prescription médicale, en lien avec l'équipe soignante.

Médecin (chef de service, praticien hospitalier, assistant,...)

Suit l'évolution de votre état de santé, prescrit les soins et examens nécessaires, réalise des actes médicaux ou chirurgicaux, vous informe sur l'évolution de votre état de santé et recueille votre consentement pour tout acte médical important.

Personnel des services administratifs (bureau des admissions, standard,...)

Vous accueille, vous oriente et vous guide dans vos démarches administratives lors de votre prise en charge au GHR Mulhouse Sud-Alsace.

Personnel des services médico-techniques (manipulateur en radiologie, technicien de laboratoire, préparateur en pharmacie,...)

Ces professionnels spécialisés interviennent dans les services comportant un plateau technique et travaillent sous la responsabilité d'un médecin, d'un biologiste ou d'un pharmacien.

Personnel des services logistiques et techniques

Ils pourront intervenir notamment dans votre chambre en cas de problème technique.

Psychologue

Écoute et soutient le patient ou son entourage, confronté à des difficultés psychiques ou morales, en coordination avec le service.

Sage-femme

Surveille la (future) maman et son nouveau-né, intervient activement lors des naissances et des interventions gynécologiques.

Secrétaire médicale

Assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier, la gestion des dossiers médicaux...



VOS DÉMARCHES

ADMINISTRATIVES ET SOCIALES

Préparez votre venue

Que vous veniez pour une consultation, un examen ou une hospitalisation, vous devez constituer votre dossier administratif.

Ces formalités sont nécessaires à votre sécurité, pour bien vous identifier et pour la prise en charge des frais de consultation ou d'hospitalisation par les caisses d'assurance maladie ou les organismes qui vous garantissent. Vous pouvez les accomplir vous-même ou en charger un membre de votre entourage.

Faites aussi votre admission en ligne en toute simplicité avec DIGIHOSP



BUREAUX DES ENTREES

- **Hôpital Emile Muller** - du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00 - Tél : 03 89 64 60 83
- **Hôpital Femme-Mère-Enfant** - Hall d'accueil - du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00 et le samedi 7h15 à 12h15 - Tél : 03 89 64 69 66

BUREAUX DES ADMISSIONS

- **Hôpital d'Altkirch** - du lundi au vendredi de 8h à 12h et 13h à 17h - Tél : 03 89 08 30 07
- **Hôpital de Cernay** - Hall d'accueil - du lundi au vendredi de 8h à 12h et 13h00 à 17h (16h30 le jeudi et vendredi) - Tél : 03 89 38 54 14
- **Maison Médicale pour Personnes Âgées - Mulhouse** - Hall d'accueil - du lundi au vendredi 8h à 12h et 13h30 à 16h30 - Tél : 03 89 64 62 20 ou 03 89 64 60 13
- **EHPAD de Rixheim** - du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 17h - Tél : 03 89 44 05 50
- **Hôpital de Saint-Louis** - Hall d'accueil - du lundi au vendredi de 7h à 19h et de 8h à 19h le week-end - Tél : 03 89 70 37 37
- **Hôpital de Sierentz** - du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h - Tél : 03 89 26 60 00
- **Hôpital de Thann** - RDC du bâtiment de Médecine - du lundi au vendredi 8h à 12h et 13h30 à 17h (16h le vendredi) - Tél : 03 89 37 71 11
- **EHPAD de Bitschwiller-lès-Thann** - du lundi au vendredi (fermeture le mercredi) de 8h30 à 12h et 13h30 à 16h30 - Tél : 03 89 37 67 00

Les pièces suivantes sont à présenter obligatoirement

- Carte nationale d'identité ou passeport ou pièce d'identité officielle pour les ressortissants étrangers (NB : le permis de conduire n'est pas une pièce d'identité officielle)

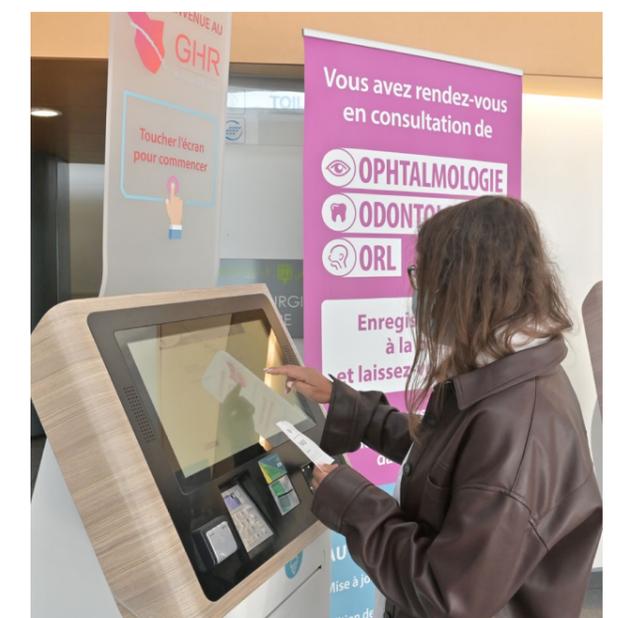
- Titre de séjour ou carte de résident
- Livret de famille pour les mineurs ne possédant pas de carte d'identité
- Assuré(e) social(e) : Carte Vitale
- Adhérent(e) d'une mutuelle : carte de prise en charge
- Bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle : attestation fournie par la caisse d'assurance maladie
- Victime d'un accident du travail : feuille d'accident en trois volets délivrée par l'employeur
- Ressortissant(e) d'un Etat de l'Union Européenne : carte européenne d'assurance maladie

Si besoin, le Bureau des Entrées vous mettra en relation avec le service social de l'établissement.

Mise à jour de la Carte Vitale et Bulletin de Situation

Vous avez la possibilité de mettre à jour votre Carte Vitale et d'imprimer un bulletin de situation grâce aux bornes situées dans le hall principal de l'hôpital Emile Muller et dans le hall de l'hôpital Femme-Mère-Enfant.

Malgré toute l'attention que nous portons à l'identification de chacun, il se peut que vous constatiez une erreur dans l'orthographe de vos nom et prénom ou dans votre date de naissance. Dans ce cas, signalez-le impérativement à l'infirmière du service ou aux agents des services des Admissions en indiquant les modifications à effectuer et en présentant si possible une pièce d'identité : il est très important pour la sécurité de votre santé que vous ne puissiez en aucun cas être confondu avec un autre patient.



VOS DÉMARCHES

ADMINISTRATIVES ET SOCIALES

Hospitalisation

Si votre hospitalisation est fixée à l'avance, constituez votre dossier administratif, sans attendre le jour de votre admission.

Pour accomplir ces formalités de pré-admission :

- Présentez-vous 20 minutes avant votre rendez-vous au Bureau des Entrées des sites mulhousiens ou au service des Admissions des autres sites.
- En cas de difficultés pour vous déplacer, vous pouvez :
 - Téléphoner au Bureau des Entrées au 03 89 64 60 83
 - Et envoyer par mail à l'adresse « em1-admissions@ghrmsa.fr » les pièces requises (pièce d'identité, carte mutuelle recto-verso, convocation d'hospitalisation avec l'UF et la date, Carte Vitale, ou Attestation d'Assurance Maladie).

Préparez votre venue en ligne grâce au Portail Patient du GHRMSA →



En créant votre compte, complétez votre dossier administratif et déposez en ligne toutes les pièces nécessaires à votre hospitalisation. Nous finaliserons votre dossier avant votre arrivée et vous n'aurez pas besoin de passer par le Bureau des Entrées.

Si vous n'avez pas anticipé votre hospitalisation, présentez-vous **dès votre arrivée** au Bureau des Entrées pour créer votre dossier d'admission. Il est indispensable pour bien vous identifier et tracer votre séjour.

Consultation

Vous avez prochainement rendez-vous dans l'un de nos services pour une consultation ?

Quels documents apporter le jour de la consultation ?

- Votre **pièce d'identité**,
- Votre **carte vitale** ou votre **attestation C2S** et votre **carte de mutuelle** à jour de vos droits,
- La **lettre de votre médecin** (si vous en avez une),
- Le **dossier médical** en votre possession (avec radiographies et résultats des prélèvements sanguins),
- La **dernière ordonnance** ou, à défaut, la **liste des médicaments que vous prenez**.

Vous ne pouvez pas venir à votre rendez-vous ?

Prévenez le plus tôt possible : contactez le service concerné à l'aide de notre annuaire en ligne.

BORNES D'ENREGISTREMENT – HOPITAL EMILE MULLER ET HOPITAL FEMME MERE ENFANT DE MULHOUSE

Dès votre arrivée, présentez-vous à l'une des bornes situées dans les halls. Introduisez votre Carte Vitale et laissez-vous guider ! Si votre dossier administratif est complet, la borne vous orientera directement vers votre consultation. Sinon, vous serez redirigé vers le Bureau des Entrées pour compléter votre dossier.

Attention certains services de consultations ont encore leur propre accueil décentralisé : inutile de passer par le Bureau des Entrées, ces unités constituent elles-mêmes votre dossier administratif.

Consultez ICI la liste des unités concernées →



Modalités de consultations

Vous trouverez affichés dans chaque service les jours et heures des consultations publiques et privées des médecins. Les secrétaires médicales vous proposeront un rendez-vous et vous informeront des recommandations préalables à certains examens.

Vous pouvez aussi contacter le service par téléphone via l'annuaire des consultations →



Paiement des frais restant à votre charge : à l'issue des soins (ou sous 48 heures si la consultation a lieu en urgence) et après paiement, un reçu vous sera remis afin de permettre le remboursement par votre mutuelle ou tout autre organisme.

Besoin d'un certificat médical ? Adressez-vous au secrétariat médical qui se chargera de le faire établir.

Transports sanitaires

Si votre état de santé nécessite une prescription de transport, votre médecin choisira toujours le moyen le plus approprié en lien avec les recommandations de l'organisme d'assurance maladie.

En dehors des exceptions prévues par la réglementation en vigueur, le choix de l'entreprise de transport vous appartient.

VOS DÉMARCHES

ADMINISTRATIVES ET SOCIALES

Règlement des frais

Votre participation aux frais de séjour s'élèvera à :

- La totalité des frais, si vous ne relevez d'aucun régime de protection sociale. Lors de votre admission, il vous sera alors demandé de verser, selon les cas, une provision ou la totalité des frais.
- Eventuellement et selon votre régime d'assurance maladie, le **forfait journalier** qui constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières et / ou le **ticket modérateur** (part d'un tarif reconnu par la sécurité sociale et servant de base au remboursement, laissée à la charge de l'assuré). (NB : votre mutuelle ou assurance complémentaire peut, selon votre contrat, les prendre en charge totalement ou partiellement).
- Les frais de transport SMUR (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation) si vous n'êtes pas assuré social.

En cas de difficultés ou de doute, adressez-vous au Bureau des Entrées qui vous renseignera.

CAS PARTICULIERS :

- Hospitalisation en chambre individuelle (régime particulier) : vous pouvez, sur demande et en fonction des disponibilités du service, bénéficier d'une chambre individuelle (à titre indicatif : au 1er Janvier 2022 supplément de 65€ ou 90€ par jour pour l'hospitalisation complète en fonction du niveau de prestation choisie (Confort ou Service+) et 20€ par jour en ambulatoire).
- **ATTENTION** : renseignez-vous auprès de votre mutuelle sur la prise en charge qu'elle vous garantit pour les frais de chambre individuelle.

Payer sans venir à l'hôpital !

Vous pouvez régler les frais de soins restant à votre charge sans vous déplacer.

Muni(e) de l'avis des sommes à payer reçu et de votre carte bancaire, vous pouvez :

- payer en ligne sur le site internet du GHR : www.ghrmsa.fr
- payer par téléphone (03 89 64 78 40) en vous munissant de votre carte bancaire
- payer chez un partenaire agréé (bureau de tabac) grâce au QR-code apposé sur l'Avis de Somme à Payer



Consultez nos tarifs journaliers



Autres formalités

Formalités en cas de naissance

La déclaration de naissance est à faire dans les cinq jours suivant la naissance au bureau d'Etat Civil accessible depuis le hall de l'hôpital Femme-Mère-Enfant (du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30).

Si vous êtes marié(e), munissez-vous du livret de famille et des pièces d'identité des 2 parents. Si vous êtes célibataire, munissez-vous de votre carte d'identité, ou d'une carte de séjour, d'un passeport ou d'un extrait de l'acte de naissance des 2 parents, ainsi que de l'acte de reconnaissance anticipée délivré par la Mairie (si la reconnaissance a été faite avant l'accouchement).

Formalités en cas de décès

En cas de décès à l'Hôpital Emile Muller ou à la MMPA, le personnel soignant prévient l'Etat Civil, l'entourage contacte au plus tôt une entreprise de Pompes Funèbres qui se chargera de toutes les formalités. Pour les autres sites, les EHPAD, les USLD et la MAS, le personnel soignant prévient l'Etat Civil, fait les démarches avec les familles et prévient les Pompes Funèbres.

Service social

Le Service Social se tient à votre disposition si vous rencontrez des difficultés administratives, sociales, financières liées à votre hospitalisation ou celle de votre enfant.

En étroite concertation avec l'équipe du service de soins, l'assistant de service social peut aider à :

- l'organisation de votre retour à domicile ou celle de votre enfant et à la mise en place des aides qui pourraient être nécessaires,
- la constitution d'une demande d'admission en services et établissements médico-sociaux pour adultes, enfants,
- l'accès aux droits auxquels vous pouvez prétendre, à une couverture sociale et/ou mutuelle complémentaire, à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé,
- la protection de l'enfance et à la protection de l'adulte dans les situations de vulnérabilité, de besoin d'une mesure de protection et de représentation juridique.

L'intervention du Service Social au plus tôt en début de votre hospitalisation ou celle de votre enfant favorise la construction des réponses aux difficultés que vous rencontrez.

Contact pour l'ensemble des sites du GHRMSA :
Secrétariat du Service Social
Tél. : 03 89 64 60 27

Avenue du Docteur Laennec - 68100 MULHOUSE
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h

Informations et conseils

Vos médicaments en toute sécurité

Pensez à apporter vos dernières ordonnances et vos médicaments habituels. Ces derniers seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service.

Durant votre séjour, ne prenez aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital.

Lors de votre sortie, le médecin vous remettra une « ordonnance de sortie ». Certains médicaments auront été ajoutés, d'autres supprimés ; dans les deux cas, c'est pour votre bien. En rentrant chez vous, suivez cette nouvelle prescription, vous vous porterez mieux.

L'infirmier vous rendra vos médicaments **sauf** ceux que le médecin aura arrêtés.

N'hésitez pas à interroger les professionnels de santé qui s'occupent de vous sur l'évolution de vos traitements médicamenteux pendant votre hospitalisation et lors de votre sortie.

Vos effets personnels et objets de valeur

Vous devez vous munir de votre linge personnel et de votre nécessaire de toilette. Nous vous recommandons de ne pas apporter d'argent ni d'objets de valeur afin d'éviter tout risque de perte, détérioration, vol...

Toutefois, vous pouvez procéder gratuitement au dépôt de vos valeurs, auprès du Bureau des Entrées ou de la Trésorerie, par l'intermédiaire du Cadre de Santé du service. Le retrait des valeurs déposées se fait au Bureau des Entrées (ou à la Trésorerie pour les moyens de paiement et bijoux) par vous-même (muni de votre pièce d'identité et de votre reçu) ou par un proche (muni du reçu, d'une procuration, de sa pièce d'identité et de la vôtre). L'établissement n'est responsable que des objets qui ont été déposés.

ATTENTION : pour le retrait de vos valeurs, renseignez-vous sur les jours et horaires d'ouverture de la Trésorerie et du Bureau des Entrées.

Vos repas

Le petit-déjeuner est servi à partir de 7h, le déjeuner à partir de 12h et le dîner à partir de 18h. Si vous suivez un régime alimentaire, indiquez-le à l'équipe soignante. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, aucune denrée alimentaire ne doit être apportée de l'extérieur.

Le bracelet d'identification

Pour votre sécurité, un bracelet personnalisé vous sera remis à votre arrivée dans le service. Merci de le conserver pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Les visites

Vous pouvez recevoir des visiteurs les après-midi, sauf contre-indication médicale, contraintes de service (réanimation, soins intensifs...) ou contexte épidémique.

Reportez-vous aux règles spécifiques à chaque unité de soins.

Le respect des horaires est indispensable à la qualité de vos soins. Des visites trop longues ou trop nombreuses risquent de vous fatiguer, de troubler le repos de votre voisin(e) et de gêner la réalisation des soins. Le personnel peut donc demander à vos visiteurs de quitter votre chambre ou le service si la situation le nécessite.

Consultez le règlement intérieur des visites →



Les accompagnants

Dans certains cas et après autorisation, il est possible de recevoir un membre de votre famille en dehors des heures de visite. Il pourra rester auprès de vous durant la nuit et prendre ses repas, à titre payant, dans votre chambre.

Les prestations d'accompagnement doivent être prépayées en achetant des tickets à la Caisse Centrale. On vous remettra un reçu à transmettre à votre mutuelle.

INTERDICTION DE FUMER ET DE VAPOTER

L'interdiction de fumer et de vapoter dans l'établissement est absolue.

En cas de non-respect de cette interdiction, vous compromettez non seulement votre sécurité mais aussi celle des autres usagers et vous engagez votre responsabilité personnelle.

Attention, les entrées des halls d'accueil de l'hôpital sont des zones non-fumeurs à respecter impérativement. Nous invitons les patients fumeurs autorisés par le médecin à sortir du service à utiliser le parc situé devant le site de Mulhouse - Emile Muller et les zones fumeurs aménagées. Il en va de même pour les visiteurs. Pour la propreté de l'hôpital, merci de jeter les mégots dans les cendriers prévus à cet effet. La réglementation de l'hôpital s'applique pour tous.

• Vous êtes hospitalisé et vous n'êtes pas prêt à arrêter de fumer

Pour le bon déroulement de votre séjour et pour vous aider à mieux vivre les signes de manque de nicotine, une équipe médicale est à votre disposition pour toute demande de soutien.

• Vous êtes hospitalisé et vous souhaitez arrêter de fumer

Le service formulera la demande auprès de notre équipe qui viendra à votre rencontre.

Secrétariat de tabacologie
Tél : 03 89 64 73 88 - BIP : 35252



La conciergerie hospitalière



Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace en partenariat avec la société Happytal vous propose, ainsi qu'à vos proches, un service de conciergerie hospitalière.

Vous pouvez faire appel à ce service dans les sites de :

- Mulhouse - halls d'accueil de l'hôpital Emile Muller et de l'hôpital Femme-Mère Enfant
- Altkirch - hall d'accueil
- Cernay - hall d'accueil
- Thann - hall d'accueil

Un bouquet de services pour mieux vivre l'hôpital

La conciergerie d'hôpital apporte des services d'une grande utilité aux personnes hospitalisées, à leur entourage et améliore les conditions de travail du personnel hospitalier.

- Cadeaux / Divertissements : Jouets, peluches, livres audios, casque audio, etc.
- Quotidien : Produits d'hygiène, accessoires de chambre, vêtements de nuit, batterie portable, etc.
- Alimentation : Douceurs, chocolats, viennoiseries, corbeille de fruits, paniers sucrés/salés, etc.
- Détente et bien-être : Coiffure et soins esthétiques en chambre.

Room service à l'hôpital

Ces services peuvent être commandés directement en ligne sur www.happytal.com, puis en choisissant votre établissement. Vous pouvez réserver ou commander en amont de votre séjour. Vous pouvez aussi contacter happytal par téléphone au **03 67 26 08 08** ou vous rendre au comptoir situé dans le hall d'accueil.

Des services offerts pour les patients en chambres particulières

Lors de la préadmission ou de l'admission, si vous optez pour une chambre particulière, vous recevrez un SMS avec un code pour bénéficier d'un montant offert sur la conciergerie. Ce montant est variable selon le service d'hospitalisation concerné, utilisable auprès de la société Happytal durant son séjour. La chambre particulière sera ainsi qualifiée de « chambre services ».

Des commerçants et prestataires de proximité, testés par Happytal

Les services proposés par Happytal sont assurés, en priorité, par des auto-entrepreneurs et commerçants locaux, choisis et testés. Les prestations sont proposées à des tarifs grand public, négociés par Happytal, de manière à être accessibles au plus grand nombre.

A votre disposition

Des cafétérias et distributeurs de boissons

La télévision, le téléphone et l'accès Internet

Ces services de location sont gérés par une société privée.

Pour connaître les tarifs de location, renseignez-vous auprès du personnel ou via ce lien →



Le courrier

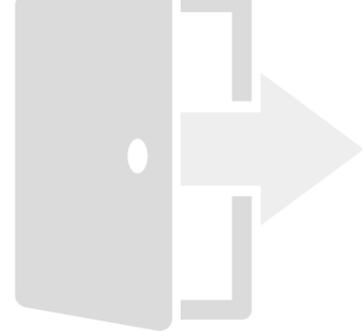
Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour. Adressez-vous au personnel du service pour connaître les modalités. Si vous souhaitez que votre courrier affranchi soit expédié, vous pouvez le remettre à un membre du personnel de l'unité de soins ou aux hôtesses d'accueil. Vos courriers, colis (et à titre exceptionnel les mandats) sont distribués par le vaguemestre.

Les interprètes

Chaque service dispose d'une liste du personnel de l'hôpital parlant des langues étrangères.



VOTRE SORTIE



LA QUALITÉ

ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin qui assure votre suivi médical, au regard de votre état de santé.

Toutefois, si vous souhaitez quitter l'établissement sans son accord, vous devrez signer une déclaration attestant que vous avez été informé(e) des risques encourus. Dès lors, l'établissement ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles conséquences de votre décision.

Pour les mineurs, la sortie s'effectue en présence des parents ou d'une personne autorisée.

Quelle que soit votre situation, le bureau des admissions et notre service social peuvent vous renseigner et vous accompagner dans vos démarches.

L'organisation de votre sortie

Le jour de votre sortie d'hospitalisation, il vous sera remis par l'équipe médico-soignante les documents de sortie (courrier médical et fiche de liaison). Si votre état de santé le justifie, une ordonnance, un arrêt de travail, une prescription médicale de transport pourront également vous être remis. Si le médecin vous prescrit un transport pour quitter l'établissement, vous avez le libre choix de la société qui assurera votre retour. Le service peut se charger de l'appeler. Seuls les transports justifiés médicalement peuvent être remboursés par l'Assurance Maladie.

BULLETIN DE SITUATION

Il peut être imprimé aux bornes situées dans le hall en présentant la Carte Vitale.

Sinon, présentez-vous au Bureau des Entrées avec votre pièce d'identité.

Cas particuliers

En cas d'hospitalisation de longue durée, une autorisation temporaire de sortie peut vous être délivrée à titre exceptionnel, si votre état de santé le permet et pour une durée maximale de 48 heures. Cette autorisation est donnée par le Directeur de l'établissement, sur avis favorable du service.

Le Directeur peut également prononcer, avec l'accord du médecin chef de service, la sortie pour motif disciplinaire d'un patient perturbant le fonctionnement du service ou ne respectant pas le règlement intérieur de l'établissement.

Orientation vers une autre structure d'accueil

Au vu de votre état de santé et sur décision médicale, vous pouvez être orienté(e) vers une structure de soins de suite (maison de repos, de convalescence, centre de rééducation et de réadaptation...) ou une structure d'hospitalisation à domicile.

Plusieurs possibilités vous seront proposées mais le choix de proximité peut être limité en fonction des disponibilités de ces établissements.

Les assistantes sociales peuvent vous aider à préparer ce projet de sortie.

Par ailleurs, il existe des possibilités d'aide au retour à domicile après votre séjour. Le service d'hospitalisation et le service social vous renseigneront en fonction de votre situation personnelle.



Les patients sont au cœur de nos démarches de qualité et de gestion des risques, à la fois en tant que partenaire de leur prise en charge individuelle, et acteur de la vie de l'établissement. Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace (GHRMSA) s'est engagé à faire de la qualité et de la sécurité des soins une priorité. Dans ce cadre, nos professionnels évaluent et analysent régulièrement leurs pratiques pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prises en charge.

La certification

Le Groupe Hospitalier vérifie son niveau de qualité des soins dans le cadre des démarches de certification de la HAS : Haute Autorité de Santé.

Les résultats sont consultables sur le site www.has-sante.fr

La gestion des risques

L'établissement dispose d'un système global de vigilance, de prévention et de gestion des risques inhérents à l'activité d'un établissement de santé :

- risques associés aux soins : prise de médicaments, transfusion sanguine, infection liée à l'hospitalisation...
- autres risques : technique, informatique, alimentaire...

Un système de signalement et de gestion des événements indésirables permet de connaître les dysfonctionnements et de mettre en place des actions correctives.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

La Haute Autorité de Santé, en coopération avec le Ministère de la Santé, généralise un recueil d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins, dont l'objectif est notamment de :

- développer une culture de la mesure de la qualité des soins et de la prise en charge des usagers,
- renforcer la mise en place d'actions d'amélioration continue,
- informer sur le niveau de la qualité et de la sécurité des soins délivrés.

Le tableau de bord des résultats de l'établissement concernant ces indicateurs de qualité et de sécurité des soins est affiché dans l'établissement. Il est également consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé →



L'établissement mesure également le niveau de satisfaction de ses patients à travers le questionnaire de sortie distribué à chaque patient et le questionnaire national e-satis transmis après le séjour aux patients qui ont indiqué leur adresse mail au moment de l'admission.

L'hygiène et la lutte contre les infections associées aux soins

La prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) est une préoccupation constante de tous les professionnels. Le Groupe Hospitalier est donc doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui définit, dans le cadre d'un programme actualisé chaque année, les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention vis-à-vis du risque infectieux, notamment mises en œuvre par une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière et un réseau de correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, au sein des unités de soins.

Les mesures d'hygiène concernent aussi les usagers, qui par l'application des mesures simples, comme l'utilisation correcte des solutions hydro-alcooliques mises à disposition pour la friction hygiénique des mains, le respect des mesures «barrières», le port du masque et le respect de la propreté des locaux, contribuent à la qualité et à la sécurité de tous.



La prise en charge de votre douleur

Au sein du Groupe Hospitalier nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Pour les aider à mieux adapter votre traitement, médecins et infirmiers vous proposeront d'indiquer l'intensité de votre douleur à l'aide d'une règle ou d'une note de 0 à 10 ou des adjectifs (pas de douleur, faible, modérée, forte ou extrêmement forte) ou observer le comportement.

Selon votre situation, l'intensité voire la localisation de votre douleur, des traitements antalgiques vous seront prescrits et administrés ou des méthodes médicamenteuses vous seront proposées.



Charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Le Groupe Hospitalier respecte les droits des usagers figurant dans la « Charte de la personne hospitalisée », reproduite page 16, dont l'objectif est de vous faire connaître concrètement vos droits essentiels en tant que patient. Sa version intégrale, traduite en plusieurs langues, est disponible sur : www.sante.gouv.fr



Droits fondamentaux de la personne

Aucune personne ne peut faire l'objet de discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins.

La personne a droit au respect de sa dignité, de sa vie privée et au secret des informations la concernant.

La personne malade conserve les droits attachés à sa qualité de citoyen et à la liberté individuelle (liberté d'aller et de venir sous réserve des restrictions médicales et du respect des règles de fonctionnement, liberté de culte, droit de vote, droit d'expression).



Information et recherche du consentement

L'information du patient par les professionnels de santé fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet, hors urgence ou impossibilité, de participer et consentir aux choix thérapeutiques et à leur mise en œuvre. Une information adaptée est délivrée au patient mineur ou sous tutelle pour favoriser la participation à la prise de décision.

Si vous êtes hors d'état de vous exprimer, votre entourage est consulté avant toute décision (personne de confiance, famille, proche).

Avec votre accord, si vos proches désirent obtenir des renseignements concernant votre état de santé, ils peuvent prendre rendez-vous avec le médecin. Aucune information sur la santé d'un malade ne peut être donnée par téléphone.



Personne de confiance

A l'occasion de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance qui pourra vous accompagner aux entretiens médicaux, vous soutenir et vous aider à prendre vos décisions médicales.

Cette personne, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant, sera obligatoirement consultée par l'équipe médicale, si votre état de santé ne vous permettait pas d'exprimer vous-même vos souhaits.

Elle ne prend aucune décision à votre place mais est l'interlocuteur privilégié du médecin.

La personne de confiance est également désignée en secteur d'hébergement médico-social pour l'ensemble des sites.

Un formulaire dédié est mis à votre disposition lors de votre admission et téléchargeable en ligne →



Accès aux informations de santé (dossier médical)

La loi permet au patient (à son représentant légal ou, sous certaines conditions, à ses ayants-droits) d'accéder, aux informations le concernant.

Vous pouvez choisir la modalité de communication des informations : envoi de copies, consultation sur place.

Le volume d'un dossier médical pouvant être important et les frais de reproduction et d'envoi étant à votre charge, nous vous conseillons de cibler votre demande sur les documents utiles à votre démarche.

Votre demande doit être adressée par écrit, accompagnée des pièces nécessaires, à la Direction des Usagers.

Un formulaire de demande, adapté à votre situation, est disponible sur notre site internet : www.ghrmsa.fr

Les informations de santé sont conservées conformément à la réglementation en vigueur : l'établissement est donc amené à détruire les documents dont la durée de conservation est arrivée à échéance.

Votre demande sera traitée dans la mesure du possible dans un délai de 8 jours si les informations datent de moins de 5 ans ou dans un délai de 2 mois dans le cas contraire.

- Formulaire accès à votre dossier médical
- Formulaire accès au dossier médical de votre enfant mineur ou d'un majeur protégé
- Formulaire d'accès au dossier médical d'une personne décédée



Vous avez la possibilité de saisir la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA):

Adresse postale : TSA 50730 - 75334 PARIS CEDEX 07
Courriel : cada@cada.fr

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.



Protection juridique des majeurs

La maladie, un handicap, un accident peuvent altérer les facultés d'une personne et la rendre incapable de défendre ses intérêts. Sur la base d'un certificat médical circonstancié et d'une évaluation sociale, le Juge des Tutelles peut décider d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle...) par laquelle une autre personne l'aide à protéger ses intérêts.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le Service Social de l'établissement ou le Greffe du Juge des Tutelles du Tribunal Judiciaire de Mulhouse ou de Thann.

Droits du mineur (ou du majeur sous tutelle)

Les droits du mineur hospitalisé (ou du majeur sous tutelle) sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale (ou par la personne exerçant la mesure de tutelle).

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement de l'autorité parentale lorsque les soins s'imposent pour sauvegarder la santé du mineur ou lorsque celui-ci souhaite garder le secret sur son état.

Directives anticipées

La loi vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement, et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté.

Elles peuvent, dans l'intervalle, être annulées ou modifiées, à tout moment. Ces directives seront prises en compte par l'équipe médicale avant toute décision vous concernant. Si vous en avez rédigé, il est important de les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition sur simple demande auprès du personnel soignant.

Lien du formulaire sur les directives anticipées →



Protection des données personnelles

Lors de votre prise en charge, le Groupe Hospitalier est amené à recueillir des informations vous concernant à des fins administratives, médicales ou statistiques, dans le strict respect de la confidentialité, du secret professionnel et médical.

Ces informations (collectées directement auprès de vous et de votre famille lors de votre prise en charge, ou indirectement auprès des professionnels de santé), selon leur nature, sont réservées à l'équipe médico-soignante qui vous suit et aux services administratifs.

Afin de pouvoir assurer la continuité des soins, certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, transporteurs sanitaires...).

Ces données sont également susceptibles d'être utilisées à des fins d'analyse et de recherche au sein de l'établissement, ou d'être transmises à des organismes scientifiques tels que des registres de pathologie (registre des cancers du Haut-Rhin par exemple) dûment autorisés à les traiter par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

La transmission de ces données se fait dans le respect des règles de confidentialité et le personnel de ces organismes scientifiques est soumis au secret professionnel. Les résultats issus des analyses effectuées sur ces données

sont présentés de manière strictement anonyme.

Pour en savoir plus :



La loi Informatique et libertés et le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) garantissent vos droits :

- d'accès à vos données
- de rectification de vos données
- de portabilité de vos données collectées
- de limitation de traitement de vos données
- d'opposition à leur utilisation à des fins de recherche

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données du GHRMSA (donnees.personnelles@ghrmsa.fr).

**Délégué à la Protection des Données
Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace
87 avenue d'Altkirch
68100 Mulhouse**

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en consultant le site internet : www.cnil.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et Libertés
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Régimes spécifiques de l'hospitalisation en psychiatrie

Le psychiatre décide de la forme de ces soins en hospitalisation complète ou partielle (de jour, de nuit) ou même en ambulatoire (soins à domicile, consultations, activités thérapeutiques).

Dans le cadre d'une admission en soins psychiatriques libres (cas général), les règles sont les mêmes que celles s'appliquant dans tout service médical hospitalier et le patient conserve la maîtrise de sa sortie, y compris contre avis médical.

Une admission en soins psychiatriques sans consentement se fait à la demande d'un tiers ou sur décision du représentant de l'Etat.

Les droits des patients hospitalisés sous contrainte ainsi que les voies de recours sont notifiés par écrit, dans la décision d'admission en soins psychiatriques.

Le Juge des Libertés et de la Détention vérifie le bien-fondé de l'hospitalisation. Vous avez la faculté de le saisir à tout moment.

Dons d'organes et de tissus

Il ne peut y avoir de transplantations et de greffes sans don. Une greffe sert à suppléer un organe défaillant et permettre de guérir ou d'améliorer la qualité de vie d'une personne malade.

Le don d'organes et de tissus (tout comme le don de sang, de moelle osseuse...) est strictement encadré par la loi. Il répond aux 3 principes de gratuité, d'anonymat et de consentement présumé de la personne qui décède, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

Vous pouvez donc :

- Faire part à vos proches de votre refus, ou demander votre inscription au registre national des refus auprès de l'Agence de la Biomédecine (Registre National des Refus - TSA 90 001 - 93 572 Saint-Denis La Plaine Cedex - www.registrenationaldesrefus.fr).

- Témoigner de votre accord en portant sur vous une carte de donneur disponible auprès de la coordination hospitalière des dons d'organes et de tissus, en composant le : **03 89 64 73 99** ou auprès de l'Agence de Biomédecine (www.agence-biomedecine.fr).

Donner une chance d'être greffé à chaque patient qui le nécessite, dans un délai aussi court que possible, est une priorité de santé publique. La greffe sauve chaque année de nombreuses vies.

Le Groupe Hospitalier participe activement à cette chaîne de solidarité, par les prélèvements d'organes et de tissus et par les greffes qu'il réalise (cornées, moelle osseuse).

Don du corps à la science

« Léguer son corps à la science », c'est donner l'ensemble de son corps, après sa mort, pour permettre des recherches médicales et chirurgicales, soit pour l'enseignement des étudiants, soit pour les chirurgiens désirant répéter une opération difficile. Le corps ne sera pas restitué à la famille. Les frais de transport et de conservation du corps sont à la charge du donateur ou de sa famille.

Vous pouvez vous adresser à la Faculté de Médecine de Strasbourg :

**Centre de don des corps - Institut d'anatomie
4, rue Kirschleger - 67085 Strasbourg cedex
Tél. : 03 68 85 39 30**





L'hôpital est une collectivité où chacun se doit d'observer des règles élémentaires de vie en communauté (usager, famille, visiteur...).

Il faut accepter les différences (culturelles, ethniques, sociales, de génération, d'autres pathologies).

- Vous avez **interdiction de fumer et de vapoter à l'intérieur de l'établissement** (chambres, toilettes...), ainsi qu'aux abords des bâtiments (y compris la cigarette électronique). Des consultations d'aide à l'arrêt du tabac sont proposées par un médecin tabacologue. Vous pouvez en parler à l'équipe du service.
Il est également strictement **interdit d'introduire dans l'établissement alcool, drogues, arme...**

- Dans vos rapports avec le personnel et les autres usagers, **restez poli et courtois**, même si pour une raison ou une autre, vous éprouvez un motif d'insatisfaction. Les écarts de langage, les provocations, les insultes sont intolérables.

Si vous devez patienter (pour un examen, pour obtenir une chambre individuelle ou lorsque vous faites appel au personnel...), un comportement agressif ne favorise en rien la résolution du problème.

En cas d'inobservation répétée de ces quelques règles, une sortie par mesure disciplinaire peut être prononcée et des poursuites judiciaires entreprises par la Direction de l'établissement à l'encontre des auteurs d'actes de violence.

- Le **respect des règles d'hygiène**, par le personnel mais également par les patients et leur entourage, est essentiel. Pour éviter la transmission des virus et micro-organismes, il est important de vous laver régulièrement les mains ou d'utiliser les solutions hydro-alcooliques mises à disposition dans les salles d'attente, les chambres... Il peut vous être demandé de ne pas quitter votre chambre et/ou de porter un masque pour vous protéger et protéger les autres.

Si vous devez subir une intervention chirurgicale, respectez soigneusement les consignes données (douche ou toilette préopératoire, pas de bijoux, pas de vernis à ongles...). Vos visiteurs doivent aussi se désinfecter les mains en entrant et en sortant de votre chambre et respecter si besoin les consignes spécifiques (port de masque, surblouse...).

Pour toute situation de type pandémie, **le port du masque ainsi que la désinfection des mains sont obligatoires.**

Si nous respectons tous les règles d'hygiène, nous nous protégeons les uns les autres.

- **Ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre** (fruits, laitages, jus de fruits...). Indiquez à vos proches qu'avant d'apporter des fleurs ou des plantes, ils doivent se renseigner auprès du personnel du service.

- Il convient que vous usiez avec **discretion** de tout appareil TV, radio, téléphone... et que vous évitiez les conversations bruyantes avec vos visiteurs, afin de préserver le repos de votre voisin(e).

- **Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement** et des verbalisations sont possibles. Le stationnement est interdit en dehors des emplacements matérialisés, pour ne pas compromettre la sécurité des personnes et des biens (accès aux véhicules de secours...). Des places de parking sont réservées aux personnes à mobilité réduite. Par respect pour elles, il est formellement interdit de les occuper.

- Comme tout établissement public, **le Groupe Hospitalier respecte la plus grande neutralité vis-à-vis de votre religion**. Toutefois, l'expression de la liberté religieuse ne doit pas porter atteinte à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des patients et au bon fonctionnement du service.

- **La prise de photos ou l'enregistrement d'images vidéo** à partir d'un téléphone portable ou tout autre appareil faisant office de caméra vidéo **est strictement interdit à l'intérieur de l'établissement**. Tout contrevenant à cette interdiction pourra faire l'objet d'une expulsion immédiate de l'hôpital et de poursuites judiciaires.

- **Les animaux sont interdits**, à l'exception des chiens accompagnant une personne handicapée.

- **En cas de fumée ou d'odeur suspecte**, gardez votre calme et **alertez immédiatement le personnel**. Ne bloquez pas la fermeture automatique des portes et suivez les instructions qui vous seront données. Des plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs.

- Afin d'éviter les vols, **tous vos effets personnels de valeur doivent être consignés et rangés dans le coffre** mis à votre disposition dans le service.

- **En cas d'événements touchant à la sécurité et à la sûreté**, se référer au personnel du GHRMSA identifié par une tenue ou un badge.

- **Signaler immédiatement tous comportements ou sacs-bagages suspects** au personnel du GHRMSA identifié par une tenue ou un badge.

- Selon la situation, les accès à l'établissement peuvent être restreints ou limités, il est demandé de respecter les règles d'accès en vigueur.



🗨️ Votre avis nous intéresse !

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie que vous trouverez :

- sur notre site internet,
- ou en le demandant en format papier au secrétariat du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e)
- ou en flashant le QRcode →



Vous pouvez le remettre au personnel du service, le déposer auprès des hôtes d'accueil ou nous le faire parvenir par courrier.

Celui-ci sera transmis à la Direction des Usagers afin d'évaluer votre satisfaction et d'améliorer la qualité des soins et la prise en charge des patients.

Vous n'êtes pas satisfait(e)

Vous pouvez :

- demander des explications durant votre séjour au médecin qui vous a pris(e) en charge, au Chef de Service ou au Cadre de Santé
- adresser par courrier ou courriel à la Direction des Usagers votre réclamation, qui fera l'objet d'un traitement personnalisé en lien avec les responsables du ou des service(s) concerné(s)

**Groupe Hospitalier
de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace
87 avenue d'Altkirch
BP 1070
68051 MULHOUSE CEDEX
DU@ghrmsa.fr**

- prendre un rendez-vous auprès de la Direction des Usagers située au Hasenrain, par téléphone (03 89 64 78 79 ou 78 14) ou par mail à : DU@ghrmsa.fr
- prendre rendez-vous avec un médiateur, en contactant la Direction des Usagers. Sa mission consiste à rencontrer le patient (ou son entourage), pour l'écouter, répondre à ses questions et lui apporter des explications complémentaires.

Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice atteignant un certain seuil de gravité, la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) des accidents médicaux, chargée des procédures de règlement amiable des litiges, peut être saisie :

**COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION
DES ACCIDENTS MEDICAUX
1-3 Rue Turique - BP 40340 - 54006 NANCY CEDEX
www.oniam.fr/crci**

⚖️ Le défenseur des droits

Autorité constitutionnelle indépendante, elle est chargée de veiller à la protection de vos droits et libertés, et de promouvoir l'égalité. Le Défenseur des droits dispose de délégués dans divers points d'accueil en région.
Plus d'information sur www.defenseurdesdroits.fr ou au 09 69 39 00 00

**Défenseur des droits - 7 rue Saint-Florentin
75409 PARIS CEDEX 08**

La Commission des Usagers et les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers, membres d'une association d'usagers, assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans la Commission des Usagers.

Le représentant des usagers (RU) est le porteur de la parole des usagers du système de santé, garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts.



Les cultes et services religieux

Des représentants de chaque culte sont à la disposition des personnes hospitalisées et de leurs proches, quelles que soient leurs croyances, pour un accompagnement ou une simple présence.

Secrétariat : 03 89 64 60 40 / Urgences : 03 89 64 60 08

Vous pouvez aussi en parler au personnel soignant ou contacter les représentants des cultes directement, dont les coordonnées sont consultables en ligne →



La Maison des Usagers

Afin de développer le partenariat avec le réseau associatif local et offrir aux patients et à leur entourage un accompagnement le plus complet possible, le Groupe Hospitalier a créé une Maison des Usagers où de multiples associations peuvent vous accueillir.

Située dans le hall du site de Mulhouse - Emile Muller, la Maison des Usagers est constituée :

- d'un bureau dédié aux permanences des associations (03 89 64 78 24). Le planning des permanences y est affiché. Vous pourrez y retrouver à quel moment intervient l'association dont vous pouvez avoir besoin. La liste des associations partenaires et le planning des permanences sont consultables en ligne →
- d'un bureau accueillant l'Espace de Rencontre et d'Information (ERI), espace créé suite aux états généraux des malades atteints de cancer, organisés par la Ligue contre le Cancer. Un animateur est à votre écoute et répond à vos questions (Tél. : 03 89 64 70 71).



Les Associations de Bénévoles

En collaboration avec les équipes d'animation, les équipes soignantes et la direction du GHRMSA, les associations de bénévoles participent activement à la mise en œuvre des activités d'animation et des manifestations festives proposées aux résidents.

Les associations interviennent dans le cadre général de la mission des établissements sanitaires et sociaux en complémentarité avec le personnel et ont pour but de participer :

- A la création et au développement des activités d'animation
- A l'accompagnement des patients au quotidien, en individuel ou en groupe
- A l'encadrement des activités d'animation et des sorties

Retrouvez la liste des associations consultable en ligne →



L'accès aux différents sites du GHRMSA



Lieux	Site	Accès
MULHOUSE	Hôpital Emile Muller 20 avenue du Dr René Laennec	Accessible grâce aux lignes de bus C7 et 13 (arrêt E.Muller) et à la ligne 57 (arrêt Moenchsberg) de Solea. Les arrêts sont situés en face du hall d'entrée. P
	Hôpital du Hasenrain 87 avenue d'Altkirch	Accessible grâce aux lignes de bus 10 (arrêt Hasenrain) de Solea. L'arrêt se situe en bas de l'hôpital. P
	Hôpital Femme Mère Enfant (F.M.E.) 69 rue du Dr Léon Mangeney	L'hôpital Femme Mère Enfant est accessible grâce à la ligne de bus 13 (arrêt Mangeney) ou C7 (arrêt Breitwieser) de Solea. P
	Le Centre ESTIME Maison d'Accueil Spécialisée (M.A.S.) 13A rue du Dr Léon Mangeney	Accessible grâce à la ligne de bus C7 (arrêt Breitwieser ou Belvédère) de Solea. *
	La Maison Médicale pour Personnes Agées (M.M.P.A.) 5 rue du Dr Léon Mangeney	Accessible grâce à la ligne de bus C7 (arrêt Belvédère) de Solea. *
THANN	Hôpital St Jacques 1 rue Saint Jacques	L'hôpital de Thann est situé à 5 minutes à pied de la gare St Jacques. P
CERNAY	Hôpital Gériatrique de Cernay 7 rue Rislér	L'hôpital de Cernay est situé à 10 minutes à pied de la gare Cernay église. **
BITSCHWILLER LES THANN	Maison de Retraite Jules Scheurer 41 rue Joffre	La Maison de retraite est située à 10 minutes à pied de la gare de Bitschwiller-lès-Thann. P
ALTKIRCH	Hôpital St Morand 23 rue du 3 ^{ème} Zouave	L'hôpital d'Altkirch est situé à 10 minutes à pied de la gare d'Altkirch. P
SIERENTZ	Hôpital gériatrique 15 rue Rogg Haas	L'hôpital de Sierentz est situé à 9 minutes à pied de la gare de Sierentz. ***
RIXHEIM	EHPAD St Sébastien 59 Grande Rue	L'hôpital de Rixheim est situé à 8 minutes à pied de la gare de Rixheim. Est accessible grâce à la ligne de bus 11 (arrêt Glycines) de Solea. P
SAINT-LOUIS	Hôpital 8 rue Saint Damien	La clinique est située à 20 minutes à pied de la gare de Saint Louis. Est accessible grâce à la ligne de tram 13 (arrêt place Mermoz) : 230 m de la Clinique. P

* Parking à votre disposition entre l'Institut de Formation aux Métiers de la Santé et Alister ** Parking Espace Grün *** Parking en face de l'hôpital

Fauteuils de transfert

Des fauteuils de transfert sont à disposition des personnes à mobilité réduite au moyen d'un jeton ou d'une pièce de 1€ uniquement sur le site Emile Muller.

Vélocité

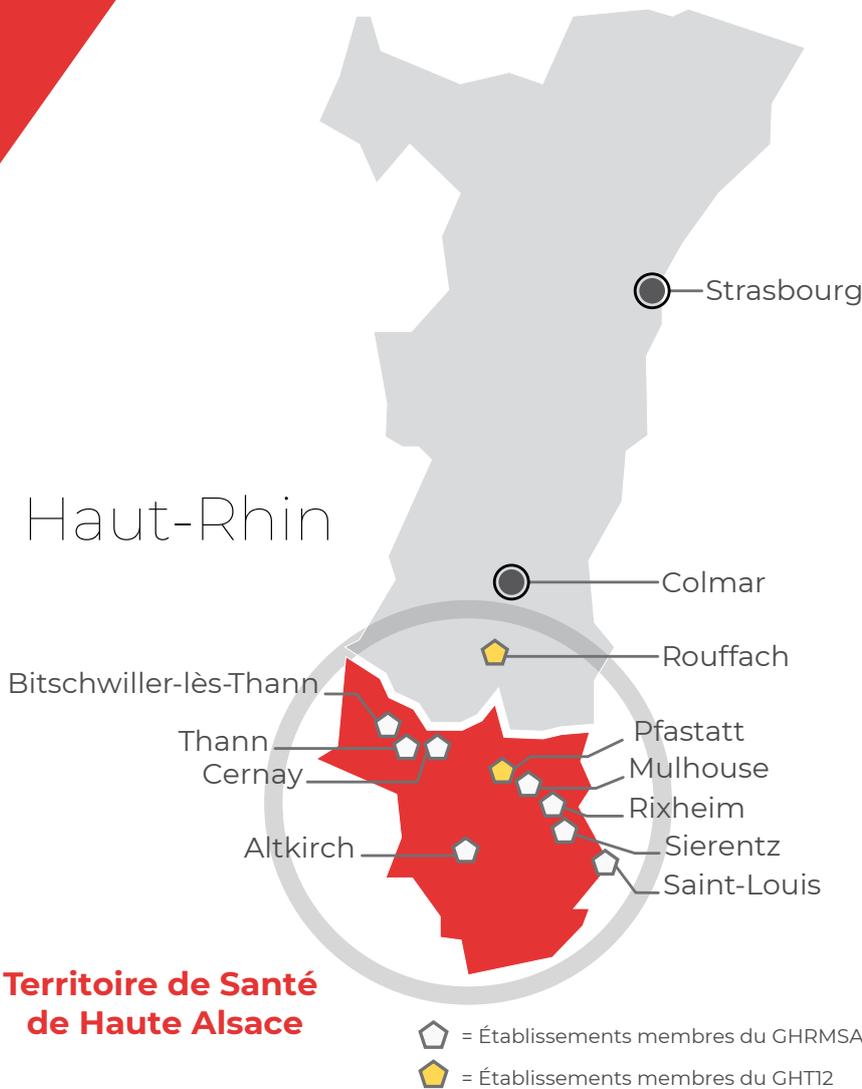
Une station vélo est installée à l'entrée du site de Mulhouse - Hasenrain.

Domibus

Les personnes ayant des difficultés pour se déplacer peuvent également utiliser les services du Domibus pour se rendre à l'hôpital.

Vous pouvez obtenir des renseignements au 03 89 66 77 66 ou sur www.solea.info/accessibilite-domibus

Haut-Rhin



**Territoire de Santé
de Haute Alsace**

-  = Établissements membres du GHRMSA
-  = Établissements membres du GHT12



Site de Mulhouse

Hôpital Emile Muller

20 avenue du Dr René Laënnec
68100 MULHOUSE
Tél. : 03 89 64 64 64

Site de Mulhouse

Hôpital Femme-Mère-Enfant

69 rue du Dr Léon Mangeney
68100 MULHOUSE
Tél. : 03 89 64 64 64

Site de Mulhouse

Hôpital du Hasenrain

87 avenue d'Altkirch - BP 1070
68051 MULHOUSE cedex
Tél. : 03 89 64 64 64

**Site de Mulhouse - Maison Médicale
pour Personnes Agées**

5 rue du Dr Léon Mangeney
68100 MULHOUSE
Tél. : 03 89 64 60 08

**Site de Mulhouse - Maison d'Accueil
Spécialisé (M.A.S.) - Centre Estime**

13A rue du Dr Léon Mangeney
68100 MULHOUSE
Tél. : 03 89 64 60 08

Site d'Altkirch

23 rue du 3^{ème} Zouaves - BP 1022
68134 ALTKIRCH cedex
Tél. : 03 89 08 30 30

Site de Bitschwiller-lès-Thann

41 rue Joffre
68620 BITSCHWILLER-LÈS-THANN
Tél. : 03 89 37 67 00

Site de Cernay

7 rue Georges Risler - BP 154
68704 CERNAY cedex
Tél. : 03 89 38 54 14

Site de Rixheim

59 Grand'Rue - BP 88
68172 RIXHEIM cedex
Tél. : 03 89 44 05 50

Site de Saint-Louis

8 rue Saint-Damien
68300 SAINT-LOUIS
Tél. : 08 26 30 37 37

Site de Sierentz

35 rue Rogg Haas
68510 SIERENTZ
Tél. 03 89 26 60 00

Site de Thann

1 rue Saint-Jacques - BP 40088
68802 THANN cedex
Tél. : 03 89 37 71 00