Hospitalis Pauperum Columbaria
1255

Hôpitaux Civils
de Colmar

Livret d'accueil
DU PATIENT

Des professionnels au service
de votre santé

Suivez-nous !

www.ch-colmar.fr

INFORMATION

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, vous avez la possibilité d'être mis en contact avec un interprète. Parlez-en au cadre soignant du service.

If you do not speak or do not understand French, you have the possibility of being put in touch with an interpreter. Tell it to the nursing staff of the unit.

Si usted no habla o no entiende el francés, usted tiene la oportunidad de ponerse en contacto con un intérprete. Dígalo al personal sanitario del servicio.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile metterla in relazione con un interprete. Chiede alla caposala del servizio.

Wenn Sie kein Französisch sprechen oder verstehen, haben Sie die Möglichkeit, sich an einen Dolmetscher zu wenden. Sprechen Sie mit dem Pflegedienstleiter der Dienst.

إذا كنت لا تتحدث الفرنسية أو لا تفهمها، فمن الممكن أن تكون على اتصال مع مترجم. تحدث إلى مقدم الرعاية للخدمة.

如果您不會說或不懂法語，您可能會與口譯員聯繫。與服務的護理人員交談。





www.ch-colmar.fr

PRÉAMBULE

Madame, Monsieur,

L'ensemble des professionnels ainsi que la Direction vous souhaitent la bienvenue aux Hôpitaux Civils de Colmar.

Ce livret d'accueil, préparé à votre intention, a été conçu pour faciliter votre séjour. Vous y trouverez des informations pratiques sur le fonctionnement de notre établissement, ainsi que l'ensemble des services qu'il propose mais également nos engagements pris à votre égard et un rappel de vos droits et obligations.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives sont à votre disposition et à votre écoute. À cet égard, trois principes essentiels sont au cœur de l'action des équipes qui travaillent aux Hôpitaux Civils de Colmar :

- l'égalité d'accès aux soins ;
- la solidarité et l'empathie ;
- la qualité et la sécurité des prises en charge.

Le Président de la commission médicale d'établissement, les médecins et tous les membres du personnel se joignent à nous pour vous remercier de votre confiance et vous souhaitent le meilleur séjour possible.

La Direction
des Hôpitaux Civils de Colmar

CHIFFRES CLÉS

Nombre de lits d'hospitalisation

1 349
LITS ET PLACES
1 066 lits + 283 places

Repas patients

2 025
PAR JOUR

Interventions blocs opératoires

22 377

Traitement du linge

6 700
KG PAR JOUR

Nombre de consultations

357 273

Examens d'imagerie

135 384

Transports patients

126
PAR JOUR

TABLE des matières

PRÉSENTATION de l'établissement 6
Historique 6
L'offre de soins 6
Vous orientez dans l'établissement 7
Les moyens d'accès 7

QUALITÉ de la prise en charge 8
Qualité et sécurité des soins 8
Lutte contre les infections nosocomiales 8
La prise en charge de la douleur 8
Les médicaments 9

PRÉPARER mon admission 10
Formalités administratives 10
Personne de confiance et personne à prévenir 11
Effets personnels à prévoir pour votre hospitalisation 11
Affaires personnelles et objets de valeurs 11
Frais d'hospitalisation 12

MON SÉJOUR dans l'établissement 13
Des professionnels à votre service 13
La vie à l'hôpital 14
Service social 16
Les associations présentes à l'hôpital 16

MA SORTIE de l'établissement 17
Formalités 17
Cas particuliers 17
Soins de convalescence ou de rééducation 17
Votre avis nous intéresse ! 18

MES DROITS en tant que patient 19
Information et consentement aux soins 19
Directives anticipées 19
Accès à votre dossier médical 19
Réclamation et médiation 19
La représentation des usagers 20
Le droit à l'image 20
Handicap 21
PASS : accès aux soins pour les personnes démunies 21
Le don d'organes 22
Mon Espace Santé 22
La recherche médicale 22
La protection de vos données à caractère personnel 23

... ET MES DEVOIRS en tant que patient 24
Nous vous demandons ainsi de respecter... 24
Il est interdit... 24
Attitude face à un incendie 24

CHOISIR sa personne de confiance 25

CHARTE de la personne hospitalisée 26

JE SOUTIENS mon hôpital 27

PRÉSENTATION de l'établissement

Historique

Fondés en 1255, les Hôpitaux Civils de Colmar – initialement Hospices Civils de Colmar – sont un établissement de santé public desservant le territoire Centre Alsace. Composé de quatre sites géographiquement distincts (Pasteur, Pasteur 2, le Centre pour personnes âgées et le Parc), l'établissement est considéré comme un des quatre établissements de référence au niveau régional avec les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, le Centre Hospitalier de Mulhouse et le Centre Hospitalier d'Haguenau.

D'une capacité de 1 349 lits et places, l'établissement compte plus de 4 000 agents au service de la population. La majorité des patients traités à l'hôpital est d'origine régionale (Colmar, Mulhouse, Strasbourg, Haguenau).

Retrouvez plus d'informations sur le site internet de l'établissement : www.ch-colmar.fr

Les Hôpitaux Civils de Colmar sont également l'établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire Centre Alsace dit « GHT 11 », composé de neuf établissements sanitaires.

L'établissement est notamment organisé en direction commune avec le Centre hospitalier de Guebwiller, le Centre hospitalier de Munster, l'Hôpital intercommunal de Soultz-Issenheim, l'Hôpital intercommunal d'Ensisheim-Neuf-Brisach et l'Hôpital de Ribeauvillé.

L'offre de soins

Les différents services de soins sont regroupés au sein de huit domaines d'activités cliniques et médico-techniques.

HÔPITAL LOUIS PASTEUR
39 avenue de la Liberté
68024 COLMAR
Tél : 03 89 12 40 00

PASTEUR 2
39 avenue de la Liberté
68024 COLMAR
Entrée rue Dr Paul BETZ
Tél : 03 89 12 40 00

PÔLE EUROPÉEN D'ACTIVITÉ PSYCHIATRIE INFANTO-JUVÉNILE
ex-Caserne RAPP
7 place du Capitaine Dreyfus
68024 COLMAR
Tél : 03 89 12 59 66

CENTRE PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE
Le Parc
46 rue du Stauffen
68024 COLMAR
Tél : 03 89 23 41 37 | 03 89 12 41 38

CENTRE POUR PERSONNES ÂGÉES
122 rue du Logelbach
68024 COLMAR
Tél : 03 89 12 70 00

Vous orienter dans l'établissement

Site Pasteur

Retrouvez le plan du site Pasteur sur la 4ème de couverture.

Site Pasteur 2

NIVEAU 3

- Unité d'hébergement de 11 gynécologie et de 12 pédiatrie
- Unité de Chirurgie Ambulatoire (UCA) de gynécologie - sénologie - plastie

NIVEAU 2

- 9 Néonatologie
- 10 Unité d'hébergement d'obstétrique

NIVEAU 1

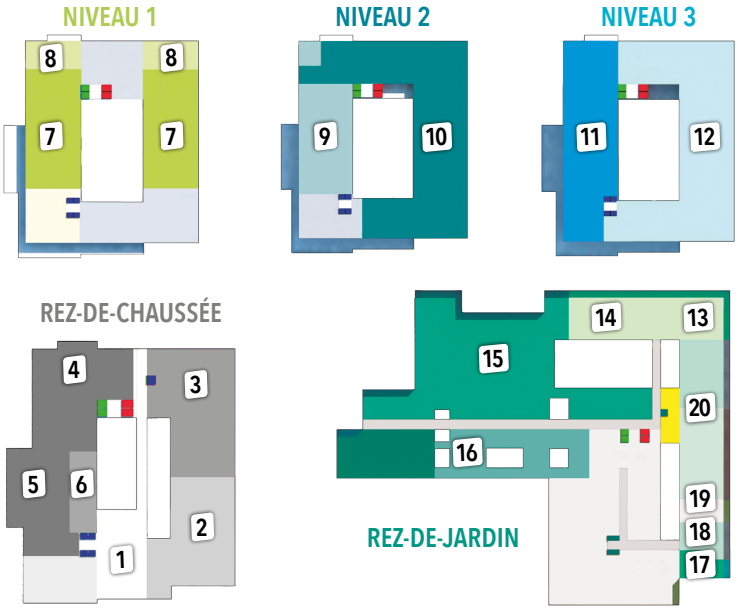
- 7 Réanimation médicale
- 8 Unité d'hébergement d'obstétrique

REZ-DE-CHAUSSÉE

- 1 Accueil / Admissions
- 2 Consultation de pédiatrie
- 3 Consultation de gynécologie
- 4 Unité de Surveillance Continue pédiatrique (USC)
- 5 Urgences pédiatriques et Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
- 6 Imagerie

REZ-DE-JARDIN

- 13 Urgences gynécologiques obstétricales
- 14 Consultation de pédiatrie
- 15 Blocs opératoires
- 16 Salles de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI)



- 17 Unité de Diagnostic des Troubles des Apprentissages et de suivi des anciens Prématurés (DITAP)
- 18 Centre de santé sexuelle
- 19 Consultations d'anesthésie
- 20 Unité de chirurgie ambulatoire de pédiatrie et d'ophtalmologie

Les moyens d'accès

Transports en commun

Pour toute information sur le réseau Trace : Allô Trace 03 89 20 80 80 ou www.trace-colmar.fr.

En voiture

Si vous venez aux Hôpitaux Civils de Colmar en voiture personnelle, nous vous demandons de bien vouloir utiliser les parkings mis à votre disposition par l'établissement situés à l'extérieur des enceintes hospitalières. La Direction de l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol. Ne laissez donc aucun objet de valeur dans l'habitacle.

QUALITÉ
de la prise en charge

Qualité et 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.

Un programme d'actions d'amélioration et de sécurisation des pratiques est mis en œuvre, suivi et évalué. Le signalement des dysfonctionnements et des évènements indésirables est organisé sur l'ensemble de l'établissement et des mesures correctives sont mises en place.

Certification de l'établissement

L'établissement est certifié «qualité des soins confirmée» par la Haute Autorité de Santé (HAS), qui mène une appréciation globale de la qualité et de la sécurité des activités de l'établissement.

Les professionnels de l'établissement restent mobilisés pour maintenir la dynamique. Il s'agit de poursuivre le développement de la culture qualité et sécurité, dans le but de vous garantir une qualité de prise en charge exemplaire.

Indicateurs de qualité et sécurité des soins

Les indicateurs qualité de la HAS, définis au niveau national, sont mesurés chaque année au sein de l'établissement pour évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins notamment dans le domaine de la maitrise du risque infectieux et de la tenue du dossier patient.

Lutte contre les infections nosocomiales

L'infection nosocomiale est une infection associée aux soins. Elle peut se déclarer durant – ou immédiatement après – votre séjour dans un établissement de santé, alors qu'elle n'était ni en incubation, ni présente lors de votre admission.

Dans une démarche continue d'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins, l'établissement dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS) et d'une Équipe de Prévention du Risque Infectieux (EPRI), associant du personnel médical et paramédical.

Chaque année, le CLIAS élabore en collaboration avec l'EPRI un programme qui définit les actions prioritaires à réaliser pour prévenir la survenue de ces infections. Ces actions consistent principalement à élaborer des recommandations de bonnes pratiques, surveiller la survenue de ces infections, former les professionnels à la maîtrise du risque infectieux, mettre en place les mesures réglementaires en matière d'hygiène. Ce programme comprend également une vigilance concernant la qualité de l'environnement et de l'hygiène générale de l'établissement.

Des précautions, destinées à vous protéger du risque éventuel d'infection, peuvent également vous être demandées. Ces mesures commencent par l'hygiène des mains (par friction à la solution hydroalcoolique ou par lavage simple) qui constitue le premier geste de prévention du risque infectieux. Il vous sera également demandé de veiller au maintien d'une bonne hygiène corporelle, bucco-dentaire ou des vêtements. Il est important de respecter les consignes du personnel soignant, de ne pas toucher aux pansements, ni aux matériels (perfusions…).

Découvrez les bonnes pratiques à adopter !

Les personnes qui vous rendent visite doivent également respecter des règles simples d'hygiène : se laver les mains avant et après la visite, ne pas toucher aux objets et équipements, ne pas s'asseoir sur le lit, éviter de rendre visite si l'on est soi-même malade (en cas de grippe, de Covid-19 ou autre maladie contagieuse), éviter d'emmener les enfants, surtout en bas âge, dans certains services et respecter les consignes du personnel soignant.

La prise en charge de la douleur

Notre établissement s'engage dans la lutte contre la douleur. La douleur n'est pas une fatalité et des solutions existent. N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante et médicale afin d'en déterminer les causes et les traitements les mieux appropriés. Votre participation est essentielle.

On peut la prévenir

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

A toutes les étapes de votre prise en charge, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation…), après une intervention chirurgicale, l'équipe soignante peut intervenir de manière préventive.

C'est pourquoi dès votre admission et tout au long de votre séjour, les professionnels évalueront votre douleur à l'aide d'échelles adaptées.

On peut la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps mais c'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.
Afin d'adopter la stratégie de prise en charge la mieux adaptée à votre douleur, il est important de pouvoir la décrire en fonction de son intensité, sa nature, sa durée et sa localisation.

Si certains médicaments, appelés antalgiques, sont prescrits par le médecin, d'autres médicaments peuvent aussi aider à soulager votre douleur (anti-inflammatoires, antidépresseurs, antiépileptiques…).

Des alternatives non médicamenteuses peuvent également être employées pour réduire les douleurs : l'aromathérapie, la relaxation, le calme, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique, etc. Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas par les médecins et l'équipe qui vous prend en charge.

Plusieurs structures en place sont dédiées particulièrement à la prise en charge de la douleur :

- une unité pluridisciplinaire d'évaluation et de traitement de la douleur située au bâtiment 10 ;
- une équipe mobile de soins palliatifs qui se déplace dans les services et à l'extérieur de l'hôpital pour aider les équipes soignantes dans la prise en charge des patients en soins palliatifs ou en fin de vie ayant des douleurs ou d'autres problèmes complexes ;
- un centre de réflexion et de proposition appelé le comité de lutte contre la douleur, composé d'intervenants hospitaliers engagés dans la prise en charge de la douleur.

Les médicaments

JE SUIS HOSPITALISÉ(E), QUE DOIS-JE FAIRE POUR MON TRAITEMENT ?

Apportez vos dernières ordonnances et éventuellement vos médicaments habituels. Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie…).

JE SUIS HOSPITALISÉ(E), J'AI AMENÉ MES MÉDICAMENTS, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Remettez TOUS vos médicaments à l'infirmière qui s'occupe de votre admission. Ils seront soit restitués à votre entourage, soit identifiés à votre nom et stockés dans un endroit sécurisé.

MON TRAITEMENT HABITUEL VA-T-IL ÊTRE MODIFIÉ ?

À votre admission, le médecin fait le bilan de votre traitement habituel en tenant compte du motif de votre hospitalisation et de votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté. Il vous en explique la raison. Par conséquent le nombre, la forme, la couleur et la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'heure de prise.

TOUS LES MÉDICAMENTS SONT-ILS FOURNIS PAR LA PHARMACIE DE L'HÔPITAL ?

OUI mais exceptionnellement et afin d'éviter toute interruption de traitement, si le traitement que vous prenez n'est pas disponible à la pharmacie de l'hôpital, vos médicaments personnels pourront être utilisés le temps de les commander.

TOUS LES MÉDICAMENTS SONT-ILS DONNÉS PAR L'INFIRMIÈRE ?

Le médecin peut autoriser la prise de vos médicaments habituels par vous-même. Cette prise sera vérifiée et tracée dans votre dossier par l'infirmière.

LES MÉDICAMENTS APPORTÉS PAR MA FAMILLE OU MES AMIS SONT-ILS AUTORISÉS ?

NON et il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis à l'hôpital. Des réactions entre les différents médicaments peuvent exister et risquent d'entraîner de graves complications.

JE N'AI PAS PRIS LES MÉDICAMENTS DONNÉS PAR L'INFIRMIÈRE. QUE DOIS-JE FAIRE ?

Il est important de le signaler à l'infirmière ou au médecin qui s'occupe de vous. Si vous n'arrivez pas à avaler un comprimé ou qu'une solution buvable a un mauvais goût, parlez-en à l'infirmière ou au médecin. Il existe d'autres formes, peut-être plus adaptées et l'équipe médicale trouvera une solution à votre problème.

DE RETOUR À DOMICILE, QUE DOIS-JE FAIRE DE MON ANCIEN TRAITEMENT ?

Il est important de suivre le nouveau traitement car il est mieux adapté à votre état de santé. Les médicaments arrêtés au cours de l'hospitalisation ne vous sont plus utiles. Rapportez-les à votre pharmacien pour destruction. Ne les jetez pas vous-même dans votre poubelle ménagère. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical. Votre médecin traitant aura reçu le compte-rendu de votre hospitalisation et saura répondre à vos questions. Vous pouvez également demander conseil à votre pharmacien.

PRÉPARER mon admission

Formalités administratives

Vous venez pour une consultation ?



Le jour même du rendez-vous, les étiquettes de consultations sont à établir avant la consultation, au service des admissions (bâtiment 26 site Pasteur ou site Pasteur 2).

Si vous êtes déjà être connu(e) des services de soins de l'hôpital et en possession de votre carte vitale, vos étiquettes pourront être réalisées rapidement sur l'une des trois bornes iKiosk du bâtiment 26, si nécessaire avec l'aide d'un agent d'accueil.

Vous venez dans le cadre d'une hospitalisation programmée ?

Vous devez faire établir votre dossier avant votre venue afin de faciliter l'accès au service et réduire les délais d'attente.

En dehors des heures d'ouverture du bureau des admissions, les formalités d'admission sont effectuées partiellement dans les services de soins. Il vous appartiendra alors de faire compléter votre dossier par tout moyen.

Où établir votre dossier ?

À Pasteur
Service des admissions
- bâtiment 26
- tél. 03 89 12 40 34
- du lundi au jeudi de 7h30 à 17h30
  le vendredi de 7h30 à 17h

À Pasteur 2
Service des admissions
- accueil RDC
- tél. 03 89 12 60 02
- du lundi au jeudi de 8h à 17h30
  le vendredi de 8h à 17h



Au Centre pour personnes âgées
Service des admissions
- accueil bâtiment Lilas RDC
- tél. 03 89 12 70 00
- du lundi au jeudi de 8h à 17h30
  le vendredi de 8h à 17h



Bien vous identifier pour votre sécurité !

Une pièce d'identité officielle vous sera demandée à votre arrivée et lors de chacun de vos séjours hospitaliers et consultations. Les documents d'identité nous permettent de bien vous identifier, en évitant notamment les erreurs liées aux homonymies. Cette bonne identification participe activement à une bonne sécurité des soins.

Signalez-nous toute modification d'identité en présentant les justificatifs adéquats (acte de mariage, divorce, déménagement…).

Documents à joindre

- une pièce d'identité *(carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour)* ☐
- la carte vitale, attestation C2S ou carte d'aide médicale d'État ☐
- la carte d'assurance complémentaire *(carte mutuelle)* ☐
- le formulaire de préadmission remis par le service d'hospitalisation. ☐

VOUS NE POUVEZ PAS VOUS DÉPLACER ?

Effectuez votre préadmission par téléphone au 03 89 12 40 34.

Demande de chambre individuelle

Accédez à la page pour télécharger le formulaire

Dans le cadre de votre hospitalisation, et dans la mesure des disponibilités du service, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre individuelle (régime particulier). Cette dernière vous sera attribuée dans la mesure du possible et ne peut être réservée.

Le coût du régime particulier peut, sous certaines conditions, être pris en charge totalement ou partiellement par votre mutuelle. Il vous est conseillé de vous informer préalablement auprès de votre mutuelle.

Le formulaire est disponible sur le site internet de l'établissement : www.ch-colmar.fr

Personne de confiance et personne à prévenir

La 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 désignation est valable sans limitation de durée mais est révisable et révocable à tout moment.

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.

Un formulaire dédié est disponible en annexe du présent livret mais également sur le site internet de l'établissement : www.ch-colmar.fr

La personne à prévenir

La personne à prévenir possède un rôle différent, elle sera contactée par l'établissement en cas d'événement ou de changement durant votre séjour, que ce soit sur le plan organisationnel ou administratif. Cela peut par exemple être le cas si :

- vous êtes amené à changer de service ou êtes transféré vers un autre établissement ;
- votre sortie est prononcée ;
- votre séjour est prolongé.

Effets personnels à prévoir pour votre hospitalisation

Pour votre confort durant votre hospitalisation, vous devez apporter les effets personnels ci-dessous :

Nécessaire de toilette

- Linge de toilette (drap de bain, serviettes, gant de toilette) ☐
- Peigne ou brosse à cheveux ☐
- Brosse à dents et dentifrice (ou produit de nettoyage des prothèses dentaires et auditives) ☐
- Shampoing et savon ☐
- Rasoir et mousse à raser ☐

Effets vestimentaires

- Linge de corps ☐
- Pyjamas ou chemise de nuit ☐
- Robe de chambre ☐
- Pantoufles ☐

Affaires personnelles et objets de valeurs

Nous vous conseillons de ne pas emporter d'objets de valeur, sommes d'argent importantes, moyens de paiement (chéquier, carte bancaire) et de ne pas les conserver sur vous. Afin d'éviter le vol ou la perte, vous avez la possibilité de :

- déposer gratuitement vos moyens de paiement, contre reçu, dans le coffre du Trésorier des Hôpitaux Civils, comptable public, aux horaires suivants : lundi, mardi, mercredi et jeudi de 8h30 à 12h30 et le vendredi sur rendez-vous.

Le retrait peut s'effectuer en cours d'hospitalisation et de préférence au moment de votre sortie définitive. Il peut être effectué par une tierce personne munie d'une procuration manuscrite et se présentant aux horaires d'ouverture. Le retrait d'objets (autre que moyens de paiement) peut s'effectuer au service des admissions (bât. 26 - du lundi au vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h).

IMPORTANT

L'établissement n'est pas responsable des objets ou valeurs conservés par les patients.

Frais d'hospitalisation

Que comprennent vos frais d'hospitalisation ?

Le prix de journée de prestations
Le forfait journalier correspondant à votre participation aux frais d'hébergement

VOUS ÊTES assuré social

Vous devrez payer :
- Le ticket modérateur qui représente 20 % du tarif journalier ;
- Le forfait journalier.

Frais pouvant éventuellement être pris en charge par votre complémentaire.

VOUS N'ÊTES PAS assuré social

La totalité des frais d'hospitalisation seront à votre charge. Une avance vous sera demandée lors de votre admission.

Vous NE PAYEZ PAS le ticket modérateur ni le forfait journalier si :
- vous bénéficiez du régime local de sécurité sociale ;
- votre mutuelle le prend en charge ;
- vous bénéficiez de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ;
- votre hospitalisation est prise en charge à 100 % par la sécurité sociale :
  - intervention chirurgicale ou acte médical exonérant (ticket modérateur de 24 €) ;
  - hospitalisation pour affection de longue durée ;
  - accident du travail ou maladie professionnelle ;
  - à partir du 31ème jour d'hospitalisation ;
  - maternité (à partir du 1er jour du 6ème mois de grossesse jusqu'au 12ème jour après l'accouchement) ;
  - en cas d'invalidité.

Vous NE PAYEZ PAS le forfait journalier dans les situations suivantes :
- pensionné militaire ;
- prématurés et enfants hospitalisés durant les 30 premiers jours de leur naissance ;
- enfants bénéficiant de l'allocation d'éducation spécialisée ;
- interruption volontaire de grossesse.

ACTIVITÉ LIBÉRALE

Les praticiens hospitaliers disposent de la faculté d'exercer une partie de leur activité, notamment de consultation, à titre libéral. Vous devrez ainsi vous acquitter du prix de journée, augmenté du montant des honoraires dus directement au praticien hospitalier. Les coûts supplémentaires induits peuvent être pris en charge par certaines mutuelles (ticket modérateur et forfait journalier). Il vous est conseillé de vous renseigner auprès de votre organisme d'assurance maladie et de votre mutuelle des conditions de remboursement de ces frais.

MON SÉJOUR
dans l'établissement

Des professionnels à votre service

Vous ferez connaissance avec chacun de vos interlocuteurs. Pour faciliter leur identification, leur fonction est inscrite sur leur tenue professionnelle.

LES MÉDECINS

Le médecin-chef est responsable de l'organisation de l'activité médicale. Son équipe est composée de praticiens hospitaliers, d'attachés et d'internes. C'est l'un d'entre eux qui vous prendra en charge. Si vous désirez les rencontrer, adressez-vous à un professionnel de santé.

LES SECRÉTAIRES MÉDICALES

Elles assurent l'accueil des patients, la gestion des rendez-vous et la tenue du dossier médical.

LES CADRES DE SANTÉ

Ils assurent la coordination des équipes paramédicales. N'hésitez pas à leur exprimer vos attentes et leur faire part de vos remarques.

LES SAGES-FEMMES

Avant l'accouchement, elles assurent des consultations (suivi de grossesse, échographie, entretien à la parentalité, acupuncture, consultation d'ouverture du dossier patient informatisé...). Elles vous accompagnent pour le suivi du travail et vous assistent pour l'accouchement. Elles assurent votre suivi ainsi que celle du nouveau-né durant l'hospitalisation.

LES INFIRMIERS

Ils organisent et dispensent les soins qui vous seront nécessaires 24h/24. Certains peuvent être spécialisés : infirmier anesthésiste, infirmier de bloc opératoire, puéricultrices.

LES AIDES-SOIGNANTS

Ils sont chargés d'assurer les soins d'hygiène et de confort ainsi que les prestations hôtelières (repas, linge).

LES AGENTS ADMINISTRATIFS

Qu'ils soient administratifs, logistiques ou techniques, ils contribuent au bon fonctionnement de l'établissement en assurant l'accueil, la gestion des dossiers et l'entretien des infrastructures, garantissant ainsi une prise en charge optimale des usagers.

LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS

Ils assurent l'entretien des locaux et certaines tâches hôtelières.

D'AUTRES INTERVENANTS

Ils travaillent en collaboration avec les équipes médicales et paramédicales :

- les ergothérapeutes
- les manipulateurs d'électroradiologie
- les masseurs-kinésithérapeutes
- les orthophonistes
- les préparateurs en pharmacie
- les psychologues
- les techniciens de laboratoire
- les orthopédistes
- les diététiciennes
- les auxiliaires de puéricultrices
- les éducatrices de jeunes enfants
- les assistantes sociales

Les visites et les accompagnants

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Cependant, dans votre intérêt, ces horaires peuvent varier.

Ces plages permettent aux équipes hospitalières de disposer de la matinée pour l'organisation des soins, et vous pourrez ainsi apprécier, dans les meilleures conditions, la présence de vos proches.

Afin de respecter le repos de vos voisins, nous vous demandons de conseiller à vos visiteurs :
- d'éviter de se présenter en groupe ;
- de respecter le maximum de calme et de discrétion ;
- de ne pas apporter de boissons alcoolisées ;
- de s'abstenir de fumer ;
- de ne pas rester trop longtemps.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, vous pouvez en aviser un professionnel de santé qui prendra les dispositions nécessaires.

Sur demande, la personne accompagnante peut bénéficier d'un repas (prestation payante), **sous réserve des disponibilités et de l'organisation du service.**

Le courrier



La distribution du courrier est effectuée tous les jours par les vaguemestres de l'hôpital qui sont vos intermédiaires avec les services de la Poste.

Les repas

Les menus qui vous sont proposés durant votre séjour sont élaborés par une équipe pluridisciplinaire de professionnels (cuisiniers, diététiciennes et personnels soignants). Ils combinent goût et exigences nutritionnelles. La production est assurée sur place, par les cuisiniers de l'hôpital et est conditionnée en barquettes hermétiques scellées pour garantir la qualité et la sécurité alimentaire.



- **La diététique**
  Lorsque votre traitement ou votre état de santé impose le respect d'une prescription alimentaire spécifique (diabétiques, allégés, sans sel…), ou des textures adaptées (hachées, mixées…), des menus spécifiques vous seront servis. Toujours soucieux d'améliorer la qualité et la variété de nos prestations, nous sommes à l'écoute de vos commentaires et suggestions que vous pourrez nous communiquer en remplissant le questionnaire de satisfaction.
- **Les produits alimentaires de l'extérieur**
  Pour des raisons de risques sanitaires, il est interdit d'apporter des produits alimentaires provenant de l'extérieur sauf cas exceptionnel soumis à une autorisation médicale.

La téléphonie



Toutes les chambres sont équipées en poste téléphonique. Le service du téléphone vous permet de disposer d'un numéro d'appel direct dans votre chambre qui permet à vos correspondants de vous joindre directement sans transiter par le standard.

La mise en place de la prestation se fait directement depuis votre chambre, en joignant l'opératrice (notice explicative sur place).

Prix de la prestation :
- forfait facturé lors de la demande de raccordement (participation aux frais de maintenance et de gestion de l'installation) ;
- crédit de taxes.

La télévision (bâtiment 49)



Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur. En fonction de votre abonnement, vous pouvez accéder jusqu'à 50 chaînes TV et 30 radios, comprenant :
- les chaînes de la TNT
- 3 chaînes allemandes
- 12 chaînes internationales
- les chaînes du bouquet Canal+ (sport, cinéma, etc.)

La liste des chaînes est indicative et peut évoluer selon les diffuseurs.

En chambre double, l'utilisation d'un casque audio filaire est obligatoire. Vous pouvez vous en procurer un au point de vente situé au rez-de-chaussée du bâtiment 49.

Les tarifs évoluent en fonction de la durée de votre séjour et du bouquet de chaînes choisi.

En chambre double, le port d'un casque audio est obligatoire. Vous pouvez apporter votre casque personnel. Un distributeur de casques est à votre disposition au bâtiment 14.

INFORMATION UTILE

Retrouvez également sur votre téléviseur, en accès libre, l'ensemble des informations contenues dans ce livret d'accueil, ainsi que la chaîne interne de l'établissement (chaîne 0).

Comment souscrire ?

1 Sur place avec l'équipe HOPPEN

- Rendez-vous au bureau de la société HOPPEN, au rez-de-chaussée du bâtiment 49.
- Depuis votre chambre : 2 44 26
- Depuis l'extérieur : 03 89 12 44 26
- Horaires d'ouverture :
  - du lundi au vendredi : 10h30 – 12h30 | 13h30 – 18h
  - le samedi : 13h30 – 17h

2 À distance avec le centre d'appel patients

- 01 71 25 01 72
- Horaires d'ouverture :
  - du lundi au samedi : 8h – 20h
  - le dimanche : 9h – 19h

3 En ligne depuis votre mobile, votre tablette ou votre ordinateur

- Souscrivez facilement et à tout moment via votre navigateur web à l'adresse suivante : https://colma-multimedia.hoppen.fr/
- Service disponible 24h/24 - 7j/7

Souscrivez à votre abonnement TV

HOPPEN

4 Directement sur votre téléviseur

- Depuis votre TV en chambre, rendez-vous dans la rubrique **« Achat Forfait »** du menu principal.

INFORMATION UTILE

Toute souscription implique la lecture et l'acceptation des CGV. Les CGV, CGU, modalités de remboursement et le formulaire de rétractation sont disponibles :

- **Sur notre point de vente HOPPEN (bâtiment 49)**
- **En ligne sur : www.patients-hoppen.fr**

La cafétéria (bâtiment 49)

L'établissement met à votre disposition et celle de vos proches une cafétéria publique sur le site de Pasteur ainsi que des distributeurs.

Elle est ouverte :

- de 9h30 à 17h les jours de semaine,
- de 14h à 17h les week-ends et jours fériés.

Elle présente une gamme de produits diversifiée ainsi qu'une offre de restauration variée : des boissons chaudes et froides, des viennoiseries, des pâtisseries, des sandwichs et baguettes aux assortiments divers, ainsi que des quiches, pizzas, etc.

Les fontaines à eau (accès libre)

Des fontaines à eau potable sont à votre disposition dans l'établissement. Leur emplacement est indiqué sur le plan situé en dernière page du livret.

L'aumônerie

Un service d'aumônerie est à votre disposition pour une visite, une écoute, un accompagnement selon votre convenance.

Aumônerie catholique	Aumônerie protestante	Culte israélite	Culte musulman
Pasteur et Pasteur 2 → 03 89 12 43 03 CPA → 03 89 12 70 16	→ 03 89 12 40 82 → 07 44 72 79 79	→ 03 89 41 38 29 → 03 89 20 92 16	→ 03 89 79 78 58 → 06 23 61 43 30

INFORMATION UTILE

Une chapelle est située dans le bâtiment 22 du site Pasteur.

Vous êtes fumeur ?

Depuis le 1er janvier 2007, et réaffirmé par un décret issu de la loi santé du 26 janvier 2016, il est strictement interdit de fumer/vapoter dans les établissements accueillant du public.

Notre établissement étant de type pavillonnaire, il paraît utile de préciser ces dispositions : il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments, les sous-sols, les patios et les balcons en faisant partie intégrante.

Cette interdiction est valable pour les patients, les accompagnants et les visiteurs. Vous assurerez ainsi votre santé, celle des autres et votre sécurité !

Lors de votre hospitalisation, si vous ressentez le besoin d'être conseillé(e) ou aidé(e) face à une consommation de tabac, une équipe pluridisciplinaire est à votre disposition pour vous accompagner vous et votre entourage. Des consultations, un sevrage individuel et des ateliers thérapeutiques pourront vous être proposés par la Maison des addictions. N'hésitez pas à la contacter !

MAISON DES ADDICTIONS

Horaires d'ouverture du secrétariat :
- du lundi au vendredi
- 9h-12h | 14h-18h
- 03 89 12 47 47 ou 03 89 12 43 07

Horaires sans rendez-vous
- lundi de 10h à 12h
- jeudi de 14h à 16h

secretariat.tabacologie@ch-colmar.fr

secretariat.alcoologie@ch-colmar.fr

Service social

L'hospitalisation, la maladie, la maternité, la perte d'autonomie peuvent perturber votre quotidien et soulever auprès de vous et de vos proches de nombreuses questions ou inquiétudes, notamment dans le cadre de la préparation de votre sortie. L'hôpital est soucieux de vous apporter son aide dans ces difficultés : le service social sera votre interlocuteur pour toutes les questions sociales liées à votre hospitalisation.

Accueil du public

bâtiment 26B - site Pasteur
du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h | de 14h à 16h

Accueil téléphonique

03 89 12 40 89 ou 03 89 12 40 90
du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h

service.social@ch-colmar.fr

Les associations présentes à l'hôpital

Liste des associations

De nombreux bénévoles s'engagent au quotidien auprès des patients de l'établissement afin d'apporter une aide morale, d'accompagner les familles et ainsi d'améliorer la prise en charge des malades. Nous les remercions chaleureusement !

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de votre service de prise en charge à leur sujet

Vous pouvez retrouver la liste complète des associations ainsi que leurs coordonnées sur notre site internet : www.ch-colmar.fr

MA SORTIE
de l'établissement

Formalités

Les formalités administratives

La date de votre départ est fixée par le médecin du service.
Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de régulariser votre dossier administratif.
Deux exemplaires du bulletin de situation qui attesteront de votre séjour à l'hôpital vous seront remis.

Le transport

Si votre état de santé le justifie, et dans ce seul cas, le médecin vous prescrira un transport par un véhicule sanitaire ou un taxi.

Le choix de l'entreprise de transport est laissé à votre discrétion. Si l'entreprise est agréée et qu'elle pratique le tiers-payant, vous n'aurez que le ticket modérateur à régler.

Pour revenir chez vous après une hospitalisation ou pour vous rendre à une consultation chez un professionnel de santé, l'usage de votre véhicule personnel peut aussi être pris en charge sous certaines conditions par l'Assurance Maladie.

Le site Mes Remboursements Simplifiés (MRS) vous renseignera sur ces conditions et facilitera les démarches pour le remboursement des frais d'utilisation de votre véhicule.

Cas particuliers

Les permissions

L'établissement est responsable de vous pendant toute la durée de votre séjour. Les demandes de permissions individuelles sont soumises à l'accord du médecin.

Vous pouvez ainsi bénéficier d'autorisations d'absence d'une durée maximale de 48 heures.

En cas d'absence de retour dans les délais impartis, vous serez porté sortant et ne pourrez être admis à nouveau que dans la limite des places disponibles.

Sortie contre avis médical

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité.

Soins de convalescence ou de rééducation

Le service social, c'est aussi l'interlocuteur privilégié au sein de l'établissement en matière d'organisation des sorties, que ce soit à domicile (ex : mise en place d'aides), en établissement de soins médicaux et de réadaptation (ex : convalescence, rééducation), ou en structure d'hébergement (ex : EHPAD).

Afin de préparer au mieux votre sortie, n'hésitez pas à le contacter au plus tôt car certaines démarches ne peuvent se faire au dernier moment. Vous pourrez ainsi être aidé au mieux pour la préparation de votre retour à domicile.

Si une poursuite des soins en établissement de soins médicaux et de réadaptation est nécessaire :

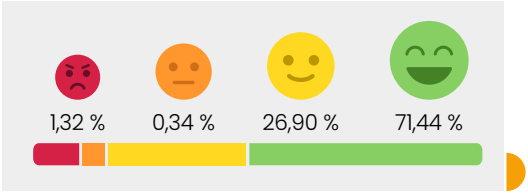
- une prescription médicale est indispensable (parlez en avec le médecin dès votre admission dans le service (ou dès votre consultation préopératoire) ;
- une information sur les différents établissements pourra vous être donnée ; toutefois le lieu de soins de suite dépendra de vos besoins thérapeutiques et des places disponibles. Vos souhaits seront pris en compte dans la mesure du possible ;
- si votre état de santé évolue favorablement ou si les délais d'attente sont trop longs, le médecin pourra annuler la demande de soins médicaux et de réadaptation et décider plutôt d'organiser votre retour à domicile.

Le questionnaire de séjour

Afin de nous donner votre avis sur le déroulement de votre séjour, de nous permettre d'évaluer votre satisfaction et d'améliorer la qualité des soins et la prise en charge des patients, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de séjour qui vous a été remis lors de votre admission ou de votre sortie.

Merci d'y répondre et de le remettre au personnel de votre service d'hospitalisation lors de votre départ ou de l'envoyer à la direction par voie postale (Hôpitaux Civils de Colmar – 39 avenue de la Liberté – 68024 COLMAR CEDEX) ou par mail (qualite.risques@ch-colmar.fr).

En 2025, 11 514 questionnaires de séjour ont été retournés au service Qualité, ce qui représente un taux de retour de 23 % au regard de notre activité d'hospitalisation conventionnelle et en mode ambulatoire. Ce taux de retour a évolué à la hausse de 9 points par rapport à l'année 2023.



L'intégralité du rapport de certification et les indicateurs de qualité et sécurité des soins sont rendus publics par la HAS et sont disponibles sur le site Internet Qualiscope : https://bit.ly/3RYy1lU

SORTIE

E-Satis indicateur de la satisfaction du patient hospitalisé

Il s'agit d'un questionnaire en ligne envoyé au patient (hospitalisé plus de 48 heures en médecine, chirurgie ou obstétrique), quelques semaines après sa sortie. Il a pour objectif de mieux connaître la perception des usagers sur leur expérience d'hospitalisation à partir d'un questionnaire national commun à l'ensemble des établissements de santé en France.

À la suite de votre séjour, vous serez sollicité(e), par mail, pour répondre à ce questionnaire.

Si vous n'avez pas donné votre adresse électronique, vous pouvez vous adresser au bureau des entrées de votre service d'hospitalisation.

Ce dispositif de mesure de la satisfaction est national. Il est mis en place par la Haute Autorité de Santé et les résultats de chaque établissement sont publiés sur le site internet QualiScope : https://bit.ly/3PRU4YQ.

On compte sur vous !



MES DROITS
en tant que patient

Information et consentement aux soins

L'information du patient par les professionnels de santé fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet, hors urgence ou impossibilité, de prendre librement les décisions concernant votre santé et de participer et consentir aux choix thérapeutiques et à leur mise en œuvre.

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

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 patient ne peut être donnée par téléphone.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Une information adaptée est délivrée au patient mineur ou sous tutelle pour favoriser la participation à la prise de décision.

Directives anticipées

Les directives anticipées permettent à quiconque d'exprimer ses volontés, notamment sur la fin de sa vie, pour les faire valoir dans le cas où il n'aurait plus la capacité de s'exprimer.

Pensez à informer les équipes soignantes de leur existence lors de chaque hospitalisation.
Un document vous guidera dans la rédaction de vos directives anticipées qui permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Toutes les précisions pour les rédiger sont sur : www.ch-colmar.fr

Accès à votre dossier médical

La loi permet au patient (ou à son représentant légal) d'accéder aux informations le concernant. Pour accéder à votre dossier patient, il vous suffit d'adresser une demande écrite à l'adresse ci-dessous et de joindre une photocopie de votre carte d'identité, vos coordonnées, la date et le service vous ayant pris en charge ainsi que les éléments désirés :

sim@ch-colmar.fr

Service d'information médicale
- Hôpitaux Civils de Colmar
- 39 avenue de la Liberté
- 68024 COLMAR CEDEX

Le volume d'un dossier pouvant être important, les frais d'envoi sont à votre charge.

Vous pouvez également déposer votre demande directement sur l'onglet « Vos droits » et la page « Accéder à votre dossier médical » du site internet de l'hôpital : www.ch-colmar.fr

Réclamation et médiation

Si vous souhaitez faire part de toute remarque quant à votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser en première intention aux responsables du service (chef de service ou cadre de santé) où vous êtes hospitalisé(e).

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez :

- contacter la Direction des usagers au 03 89 12 40 11, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h (bâtiment 29 – 2ème étage) ;
- adresser un courriel ou un courrier à la Direction de l'établissement (cellule.juridique@ch-colmar.fr ou Hôpitaux Civils de Colmar – Cellule juridique – 39 avenue de la Liberté – 68024 COLMAR CEDEX), qui fera l'objet d'un traitement personnalisé, en lien avec les responsables du ou des service(s) concerné(s) ;
- prendre rendez-vous avec un médiateur, en écrivant à la Direction des usagers à cellule.juridique@ch-colmar.fr. Sa mission consiste à vous rencontrer (ou votre entourage), pour vous écouter, répondre à vos questions et vous apporter des explications complémentaires.

Tous vos témoignages ou réclamations relatifs à votre séjour sont pris en compte par l'hôpital, sans impact sur votre prise en charge.

Si vous êtes satisfait(e), n'hésitez pas à le faire savoir (cellule.juridique@ch-colmar.fr). Votre témoignage sera transmis aux personnels concernés et contribuera à les encourager dans l'engagement qui est le leur.

La représentation des usagers

La Commission Des Usagers (CDU)

Retrouvez la composition de la CDU sur : www.ch-colmar.fr

La CDU veille au respect des droits des usagers et contribue par son action à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leur entourage.

Cette commission permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles.

Les Représentants des Usagers (RU)

Obligatoirement membres d'associations agréées, désignés par l'Agence régionale de santé, les RU participent à différentes instances de l'établissement.

Leurs missions sont de défendre les intérêts et les droits des usagers et de participer aux évolutions du système de santé. Ils peuvent être contactés par courrier adressé à la Direction générale qui le leur transmettra, ou par courrier électronique.

Les RU des Hôpitaux Civils de Colmar sont les suivants :

- M. Fernand THUET, Union départementale des associations familiales ;
- M. Daniel EMMENDOERFFER, association Alsace-Cardio ;
- M. Jean-Luc PIERA-GROELLY, AFA Crohn RCH France ;
- Mme Marie HAESSELY, association Alsace-Cardio.

✉ **Pour les contacter : cdu@ch-colmar.fr**
ou via le formulaire disponible sur le site internet de l'établissement.

Le droit à l'image

Des reportages peuvent se dérouler au sein de l'établissement dès lors que la Direction a donné son accord. Cette autorisation ne décharge pas le professionnel de l'obligation qui lui est faite de demander à chaque patient son autorisation individuelle écrite de le photographier, de le filmer ou de l'interviewer. N'hésitez pas à vous rapprocher des équipes si vous êtes sollicité(e). Les images ainsi réalisées relèvent de la propriété des médias.

Le service communication de l'hôpital pourra également être amené à vous solliciter pour un usage interne ou externe de votre image. Vous disposez là aussi du droit de refuser d'être photographié(e) ou filmé(e).

Handicap

Vous vivez avec un handicap ? Vous avez une question concernant votre hospitalisation ou votre consultation ? Nous vous orienterons vers un professionnel qui répondra à toutes vos questions.



Groupe des référents handicap
03 89 12 40 90
referents.handicap@ch-colmar.fr
du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h

PASS : accès aux soins pour les personnes démunies

Issues de la loi de 1998 d'orientation de lutte contre les exclusions, les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) ont pour objectif de permettre à toute personne en situation de précarité :

- **d'accéder à une consultation médicale généraliste**, puis d'être orientée si besoin vers des consultations spécialisées ou des examens complémentaires, avec une prise en charge financière de ces soins si nécessaire ;
- **d'obtenir la délivrance gratuite des médicaments**, pansements et petits matériels médicaux prescrits ;
- **de s'entretenir avec une infirmière** pour recevoir des soins courants et des conseils en matière d'éducation à la santé ;
- **de rencontrer une assistante sociale** pour être informée et accompagnée dans ses démarches pour accéder à ses droits, en partenariat avec les organismes et associations de terrain ;
- **d'être accompagnée dans son parcours de soins**, dans le cadre d'un suivi individualisé à l'attention des personnes les plus vulnérables.

La prise en charge par la PASS est toujours **transitoire**. Elle permet l'accès aux soins urgents en attendant que vous puissiez réintégrer les circuits de soins classiques.

Les professionnels de la PASS sont à votre écoute et vous accompagneront pour remédier à vos difficultés, dans le respect du secret professionnel.

Permanence d'accueil
Service social | Site Pasteur - bât. 26B
03 89 12 40 89 ou 03 89 12 43 11 ou 03 89 12 46 65
du lundi au vendredi
de 9h à 12h | de 14h à 16h

Consultations de médecine générale
lundi après-midi : de 13h30 à 16h30
mardi matin : de 8h30 à 11h30
vendredi matin : de 8h30 à 11h30

Le don d'organes

Il ne peut y avoir de transplantations et de greffes sans don. Une greffe sert à suppléer un organe ou un tissu 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.

Le plus important est donc d'en parler à vos proches pour leur indiquer votre souhait (accord ou désaccord). Leur témoignage sera essentiel dans cette situation. En cas de désaccord, vous pouvez également demander votre inscription au registre national des refus auprès de l'Agence de la Biomédecine (agence-biomedecine.fr).



Les Hôpitaux Civils de Colmar sont labellisés « hôpital ambassadeur du don d'organes » !

Hôpital ambassadeur du don d'organes

Mon Espace Santé

« Mon espace santé » est un service public vous permettant, ainsi qu'à vos professionnels de santé, de stocker et de partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. En activant cet espace numérique, vous pourrez :

- Stocker vos documents de santé en toute sécurité et y accéder en tout le temps et lieux.
- Échanger de façon sécurisée avec vos professionnels de santé.
- Disposer d'un agenda personnalisé pour mieux organiser vos rendez-vous médicaux.
- Rattacher à votre profil l'espace santé de votre enfant.

MON ESPACE SANTÉ

Comment accéder à votre espace numérique de santé ?

- Rendez-vous sur monespacesante.fr et cliquez sur le bouton « Activer mon espace santé ».
- Puis laissez-vous guider, vous aurez besoin de votre carte vitale.

Retrouvez plus d'informations sur www.monespacesante.fr

La recherche médicale

Retrouvez une présentation de la recherche médicale aux Hôpitaux Civils de Colmar sur le site internet de l'établissement : https://ch-colmar.fr/recherche-medicale/

Conformément à la mission d'intérêt public des établissements de santé, à des fins de recherche clinique, de recherche rétrospectives, d'évaluation ou d'analyse des pratiques nécessaires à l'amélioration de la prise en charge des patients et permettant d'obtenir de meilleures connaissances pour la prévention, le dépistage des soins prodigués, des données et/ou des échantillons biologiques recueillis au cours de votre prise en charge, non spécifiquement pour la recherche, peuvent faire l'objet d'une réutilisation.

Certains cas de réutilisation des données nécessitent une information individuelle des personnes concernées.

La réglementation prévoit des exceptions dans lesquelles cette information peut être collective, et figure alors sur le portail de transparence du site Internet des Hôpitaux Civils de Colmar.

La liste des recherches sur données conduites par nos praticiens est disponible sur le site internet de l'établissement : https://ch-colmar.fr/portail-de-transparence/

La protection de vos données à caractère personnel

Les Hôpitaux Civils de Colmar sont les responsables de traitements de données à caractère personnel collectées lors de votre prise en charge. Ils s'engagent à ce que ces traitements de données soient conformes au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 37 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données et la foi Informatique et Libertés modifiée par la loi n° 2018-493 de 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

QUELLES CATÉGORIES DE DONNÉES PERSONNELLES SONT TRAITÉES ?

Lors d'interventions en urgence, de consultations, d'actes réalisés en externe ou en cours d'hospitalisation, des données personnelles nécessaires à votre identification, au diagnostic et aux soins sont collectées et utilisées : votre identité, votre numéro de sécurité sociale, vos coordonnées, vos informations de santé, les résultats de vos examens cliniques, radiologiques et de laboratoire, les diagnostics, votre situation de famille, votre activité professionnelle...

POUR QUELLES FINALITÉS ?

Ces traitements sont nécessaires :

- À votre identification, au déroulement, à la qualité et la sécurité de votre prise en charge, et à la continuité des soins
- Au paiement des soins et à l'exercice de missions d'intérêt public par l'État
- À la transmission des informations requises par différents organismes, conformément aux obligations légales ou à l'exercice de la mission d'intérêt public qui incombent aux hôpitaux
- À des fins de recherche médicale, d'évaluation ou d'analyse des pratiques utiles à l'amélioration de la prise en charge des patients
- Dans le cadre de la vidéo protection, pour assurer la sécurité des personnes et des biens

Les données sont conservées dans un environnement sécurisé pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités des traitements ou pendant la durée de conservation maximale prévue par la législation applicable en France.

Dans le cadre de l'exercice de ses missions d'intérêt public et de ses obligations légales, l'établissement peut transmettre des données de santé nominatives, pseudonymisées ou anonymisées à des professionnels de santé contribuant à votre prise en charge, ou à des organismes habilités (Assurance Maladie ...).

Tous les traitements de données à caractère personnel s'effectuent dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel.

COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Vous disposez de droits relatifs à vos données personnelles : opposition au traitement des données, accès aux données, rectification ou effacement, limitation du traitement des données, portabilité.

Les droits d'opposition et d'effacement ne s'appliquent pas à certains traitements, notamment dans le cadre d'obligations légales s'imposant à l'établissement, ou dans le cadre de la recherche médicale lorsque l'effacement des données est susceptible de rendre impossible ou de compromettre gravement la réalisation des objectifs de la recherche.

Pour exercer vos droits, veuillez adresser vos demandes au délégué à la protection des données (DPO) :

- Par courrier postal : DPO Hôpitaux Civils de Colmar - 39 Avenue de la liberté, 68000 Colmar
- Par courrier électronique : dpo@ch-colmar.fr

Nous vous remercions de nous préciser votre identité (nom, prénom, adresse) en joignant une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité ainsi que l'objet de votre demande et les droits dont vous entendez vous prévaloir.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 places de Fontenoy TS 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

Mis à jour le 09/10/2025

Retrouvez toutes les informations détaillées dans la page « Protection des données personnelles » sur le site internet de l'établissement : www.ch-colmar.fr

... ET MES DEVOIRS
en tant que patient

L'hôpital est un lieu recevant du public, où chacun se doit de respecter les droits élémentaires de tous : des autres patients, comme du personnel. Cette observation s'applique dans tous les secteurs de l'hôpital et en toutes circonstances.

Nous vous demandons ainsi de respecter...

- Le personnel qui vous prend en charge en restant courtois et poli.
- Le repos de vos voisins en limitant les nuisances sonores liées à la télévision, à la radio ou à votre téléphone portable, le nombre de visiteurs, les horaires de visite, et à faire preuve de discrétion et de civisme.
- Une hygiène corporelle et une tenue vestimentaire décente.
- L'obligation de se renseigner auprès du personnel de l'unité quant à l'autorisation d'apporter des plantes ou des fleurs.
- Le matériel de l'établissement.
- L'interdiction d'amener des animaux, même domestiques, dans les locaux de l'établissement.
- L'interdiction de toute forme de prosélytisme.

Il est interdit...

- De prendre ou de rendre publiques des images (photographies ou vidéos) sur lesquelles figurerait un patient ou un agent de l'établissement et ce, par quelque moyen que ce soit sous peine de poursuites.
- De fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'établissement.
- D'introduire des boissons alcoolisées ou des produits illicites.
- D'utiliser le téléphone portable dans les lieux comportant des dispositifs électro-médicaux (soins intensifs, blocs opératoires, néonatalogie...) au risque de perturbation de ces appareils.

Attitude face à un incendie

- En cas de détection de fumées ou d'odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel du service où vous êtes hospitalisé.
- Fermez les portes pour éviter d'être incommodé par la fumée ou des émanations toxiques.
- Respectez les consignes d'évacuation qui vous seront données par le personnel soignant.

Le règlement intérieur est disponible sur le site internet de l'hôpital dans la rubrique « Présentation » de l'onglet « Notre établissement » : www.ch-colmar.fr

CHOISIR SA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous allez être hospitalisé(e) au sein des Hôpitaux Civils de Colmar. Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance dont la désignation est valable sans limitation de durée (désignation révocable et révisable à tout moment)[1].

Qui est la personne de confiance ?

Il peut s'agir d'un parent, d'un proche ou de votre médecin traitant. Cette personne doit être majeure.

Quel est son rôle ?

- Elle peut vous accompagner dans vos démarches et assister à certains entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.
- Elle vous aide à la connaissance et la compréhension de vos droits en cas de difficulté.
- Elle sera consultée au cas où vous seriez en difficulté ou hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
- Elle sera alors le porte-parole de vos volontés/convictions et référente auprès de l'équipe médicale.

Il convient de distinguer la personne de confiance de la personne à prévenir : elles ont des rôles différents.

- Les informations communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne concernent pas les éléments de santé vous concernant.

Cette fiche est à remettre complétée lors de votre admission dans l'établissement.

ÉTIQUETTE PATIENT

Je soussigné(e)

NOM de naissance : .....

NOM : .....

Prénom : .....

Date de naissance : ..... / ..... / .....

reconnais avoir été informé(e) de la possibilité qui m'était offerte de désigner une personne de confiance.

A la suite de cette information,

❑ **je ne souhaite pas désigner de personne de confiance**[2]

❑ **je déclare désigner Madame / Monsieur** *(Prénom, NOM, adresse et numéro de téléphone)* comme personne de confiance et **l'en informer**[2]

.....

.....

.....

Vous pouvez revenir sur cette décision à tout moment.

Le ..... / ..... / ..... Signature du **patient** Signature de la **personne de confiance**

Pour plus d'information : service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32748

Réservé au service :
☐ **Le patient n'est pas en capacité de désigner une personne de confiance**

[1] Article L1111-6 du code de la santé publique et article L311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

[2] Cocher la case correspondante

Le document complété est inséré dans le dossier papier et/ou scanné et intégré dans le dossier informatisé du patient. En cas de transfert, une copie est transmise au service d'aval.

Hôpitaux Civils de Colmar

DOCUMENTS

CHARTE
de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et 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 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 (circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées).

JE SOUTIENS
mon hôpital

Mécénat des HCC
Donnez aujourd'hui pour l'hôpital de demain

Bon de soutien à compléter et adresser avec votre chèque (à l'ordre du Mécénat des Hôpitaux Civils de Colmar) à : **Mécénat des Hôpitaux Civils de Colmar**
39 avenue de la Liberté
68024 COLMAR CEDEX

Nous pouvons également vous communiquer le RIB du fonds de dotation sur demande à :

mecenat@ch-colmar.fr
03 89 12 40 02

☐ **Oui je soutiens mon hôpital pour :**

- améliorer l'accueil et les conditions de vie des patients et des résidents ;
- développer la responsabilité sociale et environnementale de l'établissement ;
- soutenir la recherche et l'innovation médicale ;
- améliorer les conditions de travail du personnel ;
- préserver le patrimoine historique de l'hôpital.

☐ Mme ☐ Mlle ☐ M.

NOM : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone : .....

En tant qu'organisme d'intérêt général, le fonds de dotation des Hôpitaux Civils de Colmar pourra vous délivrer une attestation ouvrant droit à réduction d'impôt :

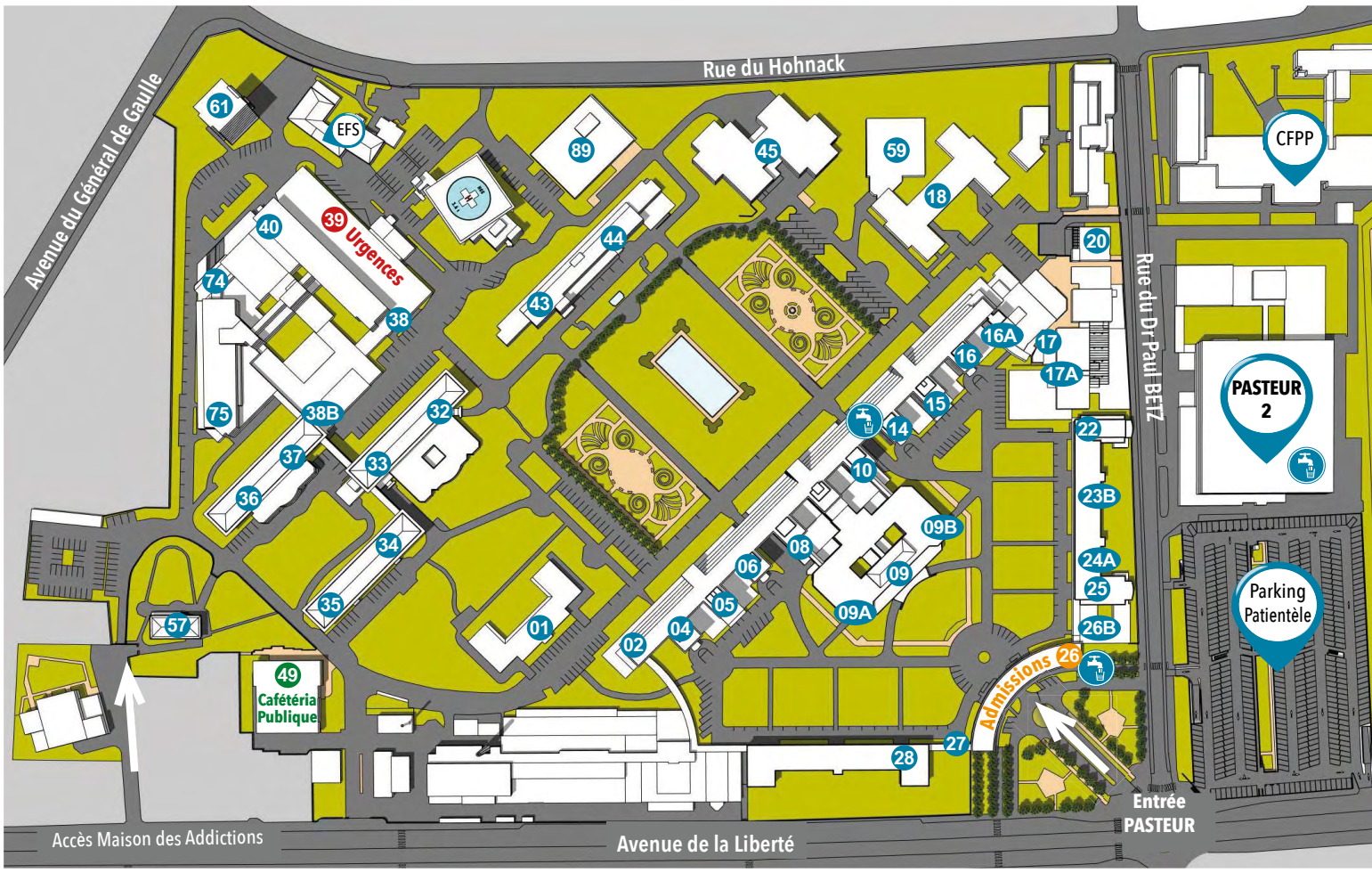
- 66 % du montant du don pour l'impôt sur le revenu ;
- 75 % pour l'impôt sur la fortune immobilière ;
- 60 % pour l'impôt sur les sociétés.

Rendez-vous directement sur le site internet du mécénat afin de découvrir et soutenir nos projets !

Vous pourrez également effectuer un don en ligne afin de soutenir ces projets.

Les données sont destinées exclusivement aux équipes internes du fonds de dotation des Hôpitaux Civils de Colmar ainsi qu'à des tiers mandatés. Elles sont conservées à des fins de gestion interne, pour répondre à vos demandes, ou pour faire appel à votre générosité, pendant la durée strictement nécessaire. Conformément à la loi informatiques et libertés modifiée, vous disposez d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données personnelles ainsi que d'un droit d'accès, de rectification de limitation et d'effacement. Ces droits s'exercent par courrier ou courriel à : Délégué à la protection des données – Hôpitaux Civils de Colmar – 39 avenue de la Liberté – 68024 COLMAR Cedex – dpo@ch-colmar.fr

PLAN – SITE PASTEUR 39 avenue de la Liberté - 68000 Colmar - Tél : 03 89 12 40 00



Fontaine à eau (accès libre) : aux admissions (entrée principale, bât. 26) - au rdc du bât. 14 - dans le hall de Pasteur 2 (près des distributeurs)

- **1** Centre de coordination en cancérologie (3C) - Service d'information médicale (SIM)
- **2** Consultations d'oncologie et hématologie
- **4** Oncologie et hématologie - Cardiologie, médecine vasculaire - Odontologie - Unité de soins palliatifs
- **5** Laboratoire d'explorations cardio-vasculaires (LECV) - Doppler
- **6** ORL - Oncologie - Cardiologie, médecine vasculaire
- **8** ORL - Chirurgie digestive et thoracique - Gastroentérologie - consultation médecine interne (rdc)
- **9** Polyclinique de chirurgie - Consultations d'urologie - Consultations d'anesthésie
- **9A** Consultations d'ORL - Consultations de chirurgie sénologique, plastique, reconstructrice et esthétique
- **9B** Consultations de chirurgie et d'anesthésie -
- **10** Chirurgie digestive, sénologique et thoracique - Gastroentérologie - Centre d'évaluation et de traitement de la douleur (CETD)
- **14** Chirurgie vasculaire - Gastroentérologie - Urologie - Hôpital de jour d'oncologie - Centre médico psychologique
- **15** Radiologie Pôle 2 - Scanner - Mammographie - Radiologie interventionnelle
- **16** Consultations d'ophtalmologie - Consultations de gastroentérologie - Chirurgie vasculaire - Urologie - UCA
- **16A** Laboratoire d'analyse (unité de prélèvement)
- **17** Radiothérapie
- **17A** Endoscopie digestive
- **18/59** Neurologie - Service d'explorations fonctionnelles du système nerveux (EFSN)
- **20** Reposoir (entrée : rue du Dr Paul BETZ)
- **22** Chapelle
- **23B** Pharmacie rétrocession
- **24A** Trésorerie principale
- **25** Espace Duhamel
- **26** Admissions
- **26B** Service social
- **27** Agents d'accueil
- **28** Direction générale
- **32/33** Néphrologie - Hémodialyse - Dialyse péritonéale (sous-sol) - Consult. de dermatologie - Consult. de rhumatologie - CeGIDD - Hospitalisation de diabétologie
- **34/35** Hôpital de jour de diabétologie-endocrinologie - Centre nutritionnel (sous-sol) - Association des Mutilés de la Voix - Hospitalisation de dermatologie, infectiologie - Consultations infectiologie - Consultations de diabétologie
- **36/37** Neurochirurgie
- **38** Hospitalisation d'orthopédie - traumatologie
- **38B** Consultations de médecine physique et de réadaptation
- **39** Urgences - Maison Médicale de Garde
- **40** Imagerie IRM - Scanner - Angiographie - Réanimation Pôle 3
- **43/44** Pneumologie - Hospitalisation de pneumologie et de rhumatologie - Allergologie - Hôpital de jour
- **45** Hospitalisation de médecine interne
- **49** Cafétéria
- **57** Maison des addictions (entrée : 33 avenue de la Liberté)
- **61** Coordination hospitalière de prélèvements d'organes et de tissus (CHPOT)
- **74** Radiologie
- **75** Consultations d'orthopédie-traumatologie - Anesthésie - Hôpital de jour de Médecine partagée - Hospitalisation de médecine physique et de réadaptation
- **89** Centre de médecine nucléaire