



*Bienvenue au CHE*

# Livret d'accueil

des patients



13 route de Krafft • BP 30063 • 67152 ERSTEIN Cedex  
Tél. 03 90 64 20 00 • Fax 03 90 64 20 20  
E-mail : [contact@ch-erstein.fr](mailto:contact@ch-erstein.fr)



# le CHE en quelques chiffres



**501** *lits*  
& *places*



Activité moyenne du CHE sur une année :

**8 130**  
*patients*

**100 252**  
*hospitalisations complètes*

**69 982**  
*consultations*

**38 786**  
*venues en hôpital de jour*



**760 agents**



# Sommaire

|                                        |                |
|----------------------------------------|----------------|
| <b>Présentation de l'établissement</b> | <b>4 à 6</b>   |
| <b>Une équipe à votre service</b>      | <b>7</b>       |
| <b>Vos droits</b>                      | <b>8 à 12</b>  |
| <b>Votre hospitalisation</b>           | <b>13 à 15</b> |
| <b>Soins, examens et traitements</b>   | <b>16 à 17</b> |
| <b>Votre séjour</b>                    | <b>18 à 21</b> |
| <b>Plan de situation</b>               | <b>22</b>      |
| <b>Annexes</b>                         | <b>23 à 24</b> |
| - CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE   | 23             |
| - DEVOIRS DU PATIENT                   | 24             |
| <b>Notes personnelles</b>              | <b>25</b>      |





centre hospitalier d Erstein





**L**e Centre Hospitalier d'Erstein est situé idéalement aux frontières de la ville de Strasbourg et de l'Alsace Centrale. Sa position géographique et son étroite collaboration avec les Hôpitaux Universitaires de Strasbourg et l'ensemble des structures médicales et médico-sociales du territoire lui permettent d'offrir une réponse pertinente aux besoins de santé de la population en termes de santé mentale.

Le livret d'accueil du Centre Hospitalier d'Erstein a été conçu pour vous fournir des informations pratiques sur votre séjour et sur vos droits.

Pendant votre séjour, le médecin responsable de l'unité, le cadre de santé et les équipes médicales et soignantes sont à votre écoute, pour vous informer sur votre état de santé, vous aider dans vos démarches, et répondre à vos attentes et besoins.

La direction est également à votre disposition pour vous donner toute information complémentaire. N'hésitez pas à nous contacter à cet effet.

Je vous remercie de l'intérêt que vous nous témoignez et vous assure de l'attention de l'ensemble des personnels de l'établissement.

**Gilles DUFFOUR**  
**Directeur**

# Présentation générale

Le Centre Hospitalier d'Erstein (CHE), établissement public de santé spécialisé dans la lutte contre les maladies mentales, dispose de 220 lits de psychiatrie, de 201 places d'alternatives à l'hospitalisation complète, de 40 lits de soins de longue durée et de 40 lits en EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes).

Il emploie environ 760 agents, tous personnels confondus (au 01/01/2015).

Le CHE assure la prise en charge de la population bas-rhinoise sur deux pôles de psychiatrie générale (Pôle Strasbourg Eurométropole Sud et Pôle du Pays d'Alsace Centrale), un département intersectoriel de psychogériatrie (DIP) et un intersecteur de psychiatrie infanto juvénile (Pôle Périnatalité Enfance Adolescence).

Des structures extra-hospitalières sont installées au coeur des principales agglomérations du sud du bas-Rhin.

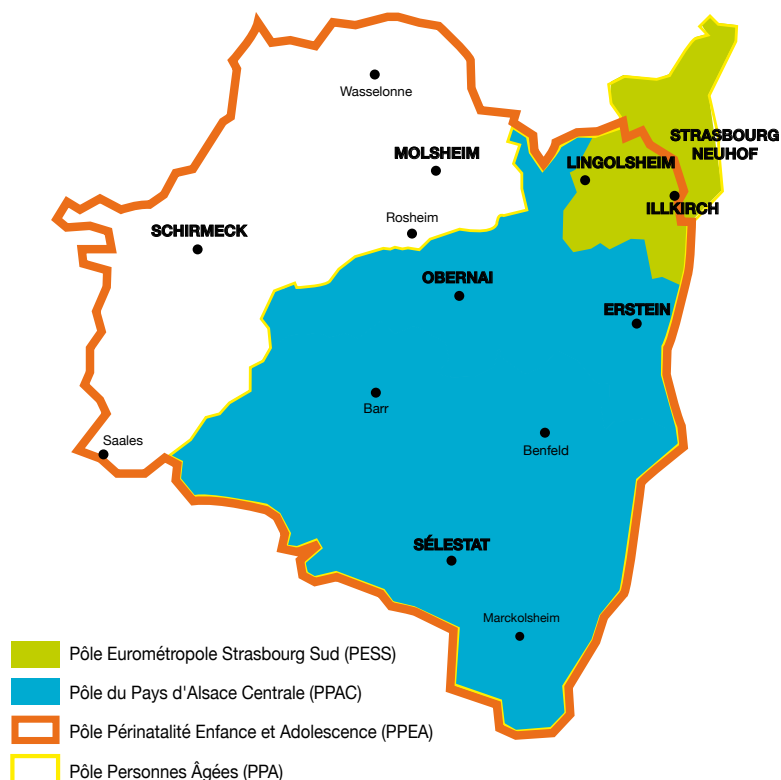
Le CHE intègre également une unité de soins longue durée (USLD). Elle dispense des soins de longue durée à des personnes ayant perdu leur autonomie de vie et dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale constante et des prises en charge personnalisées.

L'EHPAD est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, accueillant des personnes dépendantes du fait de pathologies chroniques stabilisées, nécessitant des soins techniques légers.

Le CHE dispose d'un Institut de Formation en Soins Infirmiers, l'IFSI du Pays d'Erstein.



## CARTE DE SECTORISATION



### Unités d'hospitalisation à temps complet

Sur le site principal d'Erstein, des unités d'hospitalisation à temps complet permettent de prodiguer des soins sous surveillance médicale 24h/24.

### Structures alternatives à l'hospitalisation

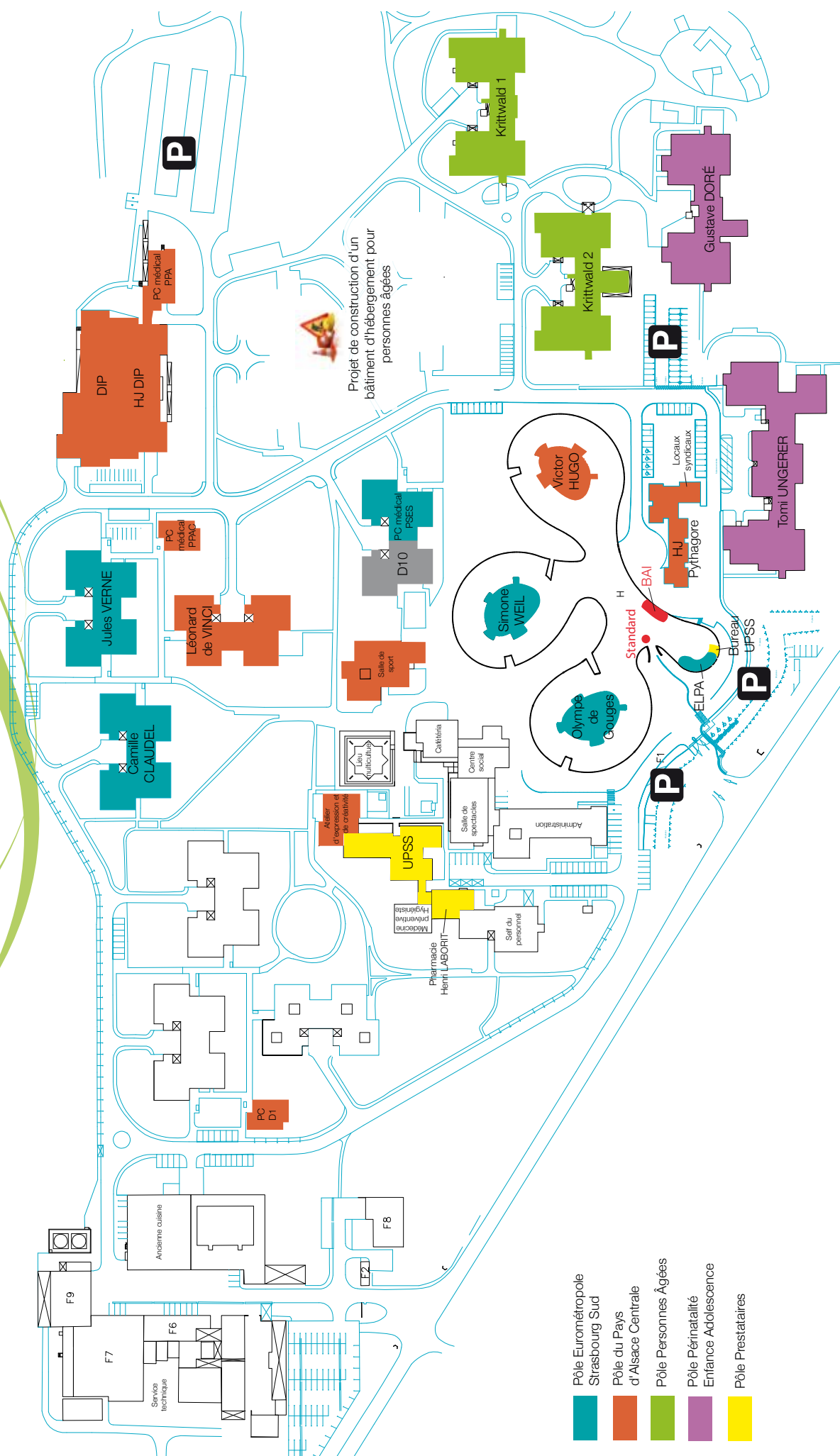
Implantées au cœur des agglomérations du sud du Bas-Rhin, ces structures évitent l'hospitalisation et réduisent sa durée. Elles réinsèrent le patient dans son cadre de vie habituel.

Elles sont constituées de :

- **Centres Médico-Psychologiques (CMP)**  
Les CMP sont des unités d'accueil, d'orientation et de coordination. Ils organisent des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile.
- **Hôpitaux de Jour (HJ)**  
Les HJ assurent, sur prescription médicale, des soins polyvalents individualisés et intensifs prodigués sur la journée, le cas échéant à temps partiel.
- **Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)**  
Le CATTP est une structure de soins faisant partie dispositif de santé mentale mis à la disposition de la population dans le cadre de la sectorisation. Il propose aux patients des actions de soutien et de thérapeutique de groupe, visant à maintenir, ou favoriser, une existence autonome. Le CATTP propose des activités d'une demi-journée favorisant les approches relationnelles, la communication et l'affirmation de soi.



## PLAN DU CENTRE HOSPITALIER D'ERSTEIN





# Une équipe à votre service

Dès votre arrivée vous allez rencontrer des membres du personnel, hommes et femmes, ayant des fonctions et des responsabilités différentes et complémentaires.

- Un praticien hospitalier psychiatre, chef de pôle, ou un gériatre est responsable de l'organisation des soins. Il est assisté par d'autres praticiens hospitaliers psychiatres, des assistants spécialistes des hôpitaux, des assistants généralistes des hôpitaux, des médecins-attachés psychiatres et des internes.
- Un cadre supérieur de santé est responsable de l'organisation et de la gestion du pôle.
- Un cadre de santé est responsable de l'organisation de l'unité de soins. Il garantit la qualité des soins dispensés.
- Des infirmiers dispensent des soins et, dans le cadre des activités extrahospitalières, effectuent des visites à domicile et l'accompagnement des patients dans des démarches diverses.
- Des éducateurs collaborent avec les personnels soignants.
- Des aides-soignants, sous la responsabilité des infirmiers, veillent à votre confort et prennent soin de votre environnement.
- Des psychologues réalisent des bilans psychologiques, des entretiens ou des psychothérapies.
- Des assistantes sociales peuvent vous aider dans vos démarches administratives et d'aide au retour à domicile.
- Des secrétaires médicales assurent l'accueil et la gestion des rendez-vous des consultations.
- D'autres professionnels interviennent, tels que des ergothérapeutes, psychomotriciens, éducateurs sportifs, diététiciens, orthophonistes...
- Des agents du service entretien hôtelier assurent l'entretien des locaux, la prestation restauration et contribuent aux tâches hôtelières.

Les services médico-techniques concourent aux soins qui vous sont apportés : la pharmacie et l'unité de prévention et de soins somatiques (médecine générale, cardiologie, EEG, neurologie, gynécologie, odontologie, ophtalmologie, radiologie, dermatologie et podologie).

Le personnel des autres services (administratifs, services techniques, blanchisserie, sécurité...) contribuent au confort, à la qualité et à la sécurité des soins et des prestations.

# Vos droits

La charte de la personne hospitalisée réaffirme les grands principes généraux régissant les droits des personnes malades accueillies dans les établissements de santé.

## PARTICIPATION AUX SOINS

En soins libres, vous êtes libre de prendre les décisions sur votre santé après avoir pris connaissance des conséquences et des risques dans le cadre d'un dialogue basé sur la confiance avec le médecin.

## RESPECT DE LA PERSONNE

Le Centre Hospitalier d'Erstein garantit le secret et la confidentialité des informations vous concernant. L'ensemble des personnels est tenu au secret professionnel et à la confidentialité.

Vous pouvez, à votre demande, garder l'anonymat et bénéficier de la non divulgation de votre présence dans l'établissement.

L'établissement s'assure du respect de votre droit à l'image et s'engage à ne pas utiliser des images de vous sans votre autorisation manuscrite.

## PERSONNE DE CONFIANCE

*(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)*

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

La désignation d'une personne de confiance est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

### Personne de confiance

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révoquable à tout moment.





# Droits des usagers de la santé

## VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## INFORMATIONS AUTOMATISÉES

(cf. Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

Le centre hospitalier d'Erstein dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage interne.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit et au service de facturation (données administratives uniquement).

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au directeur de l'établissement.



## DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

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

Si vous souhaitez  
saisir la Commission  
Des Usagers (CDU),  
le secrétariat de  
Direction vous fournira  
toutes les informations  
utiles au  
03 90 64 20 09

**LA COMMISSION DES USAGERS** (CDU) se compose du directeur de l'établissement, de représentants des usagers et de professionnels médecins et non médecins (la liste des membres est annexée au présent livret).

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas, à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Ci-après, vous trouverez les articles du code de la santé publique concernant l'examen des plaintes et réclamations.

## VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement aux responsables concernés. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite et fera le lien avec la commission des usagers (CDU). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

#### ARTICLE R1112-91

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

#### ARTICLE R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

#### ARTICLE R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

#### ARTICLE R1112-94

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

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

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

**Pour être mis en contact avec les représentants des usagers ou obtenir la liste et les coordonnées des associations de bénévoles ayant conclu une convention avec l'établissement,** vous pouvez vous adresser au secrétariat de Direction au 03 90 64 20 09



Vous avez la possibilité d'accéder aux informations relatives :

- aux résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de certification du Centre Hospitalier d'Erstein,
- aux évaluations de satisfaction des usagers,
- aux indicateurs qualité.

**auprès du secrétariat de  
Direction au 03 90 64 20 09 et  
auprès du secrétariat de la  
Direction qualité  
03 90 64 22 55**



# Votre hospitalisation

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

### Documents à présenter lors de l'admission :

- une carte d'identité pour que les informations administratives et médicales vous concernant soient complètes et fiables,
- si vous êtes assuré social : votre carte vitale ou attestation d'immatriculation,
- si vous êtes pensionné militaire (art. 115) : votre carnet de soins gratuits,
- si vous êtes mutualiste : votre carte d'affiliation.

### N'oubliez pas de signaler :

- si vous êtes titulaire d'une Allocation Adulte Handicapé,
- si vous êtes titulaire de la CMU,
- si vous êtes sous tutelle ou curatelle.

### Responsabilité civile

En vertu de l'article 489-2 du Code Civil, si vous participez à des activités, des sorties ou des séjours thérapeutiques, il vous est demandé de produire une attestation d'assurance de responsabilité civile actualisée et précisant la limite de validité.

### Païement du forfait journalier pour l'hospitalisation complète

La loi du 19 janvier 1983 instaure, à votre charge, un forfait journalier dont le montant est fixé annuellement par arrêté ministériel. Sont dispensés du paiement de ce forfait :

- les personnes assumant le paiement du ticket modérateur,
- les bénéficiaires de l'article L115 du code des pensions d'invalidité et de victimes de guerre,
- les personnes dont les frais de séjours sont pris en charge par l'Etat,
- les personnes affiliées au régime local.

Le forfait journalier est facturé à l'issue de l'hospitalisation.

### Majeurs protégés

Tout renseignement concernant les règles relatives à la protection juridique des majeurs protégés peut être fourni par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs, qui officie dans un bureau situé dans le bâtiment administratif.

**Vous pouvez contacter l'assistante sociale de votre unité d'hospitalisation, pour être accompagné lors de vos démarches et toutes questions relatives à l'accès aux droits, la couverture social, la préparation du retour à domicile, l'orientation vers d'autres structures...**

## MODALITÉS D'HOSPITALISATION

**Les soins libres sont réalisés avec votre consentement. Ils constituent le mode d'hospitalisation le plus fréquent.**

**Des soins psychiatriques sans consentement peuvent être justifiés pour protéger les personnes. Ils sont prévus et encadrés par la loi du 5 juillet 2011, modifiée par la loi du 27 septembre 2013.**

On distingue deux procédures :

### **1. La procédure de soins psychiatriques sans consentement à la demande d'un tiers**

- Une personne peut être hospitalisée à la demande d'un tiers lorsqu'elle est atteinte de troubles mentaux qui rendent impossible son consentement et lorsque son état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier.

Cette procédure nécessite l'établissement d'une demande d'un tiers et de deux certificats médicaux dont l'un émane d'un médecin extérieur à l'établissement.

En cas de risque grave pour l'intégrité du malade, une demande de tiers et un seul certificat médical sont nécessaires pour prononcer l'admission.

En cas de péril imminent et lorsqu'il n'y a pas de tiers, l'admission s'opère à partir d'un seul certificat médical établi par un médecin extérieur à l'établissement. Le directeur informe la famille ou un proche.

### **2. La procédure de soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État**

- Le Préfet (ou le maire en cas d'urgence) peut ordonner l'hospitalisation au vu d'un certificat médical circonstancié, lorsque l'état de santé du malade compromet l'ordre public ou porte atteinte à la sécurité des personnes.

**Lorsque le patient reçoit des soins sans son consentement, la mesure de contrainte est réexaminée par le médecin du service ou le médecin de garde dans les 24h et 72h.**

**Le Juge des Libertés et de la Détention contrôle systématiquement les mesures d'hospitalisation complète sans consentement au bout de 12 jours et au bout de 6 mois. Il valide ou invalide la mesure.**

Les personnes en soins psychiatriques sans consentement peuvent être prises en charge hors hospitalisation complète (ateliers, hospitalisation partielle, consultations, etc.) dans le cadre d'un programme de soins.



## Voies de recours

Si vous êtes **en soins sans consentement**, vous disposez du droit de communiquer avec les autorités chargées du contrôle des établissements psychiatriques :

### **M. le Préfet de la Région Alsace - Préfet du Bas-Rhin**

5, place de la République-67000 Strasbourg

### **M. le Juge des Libertés et de la Détention**

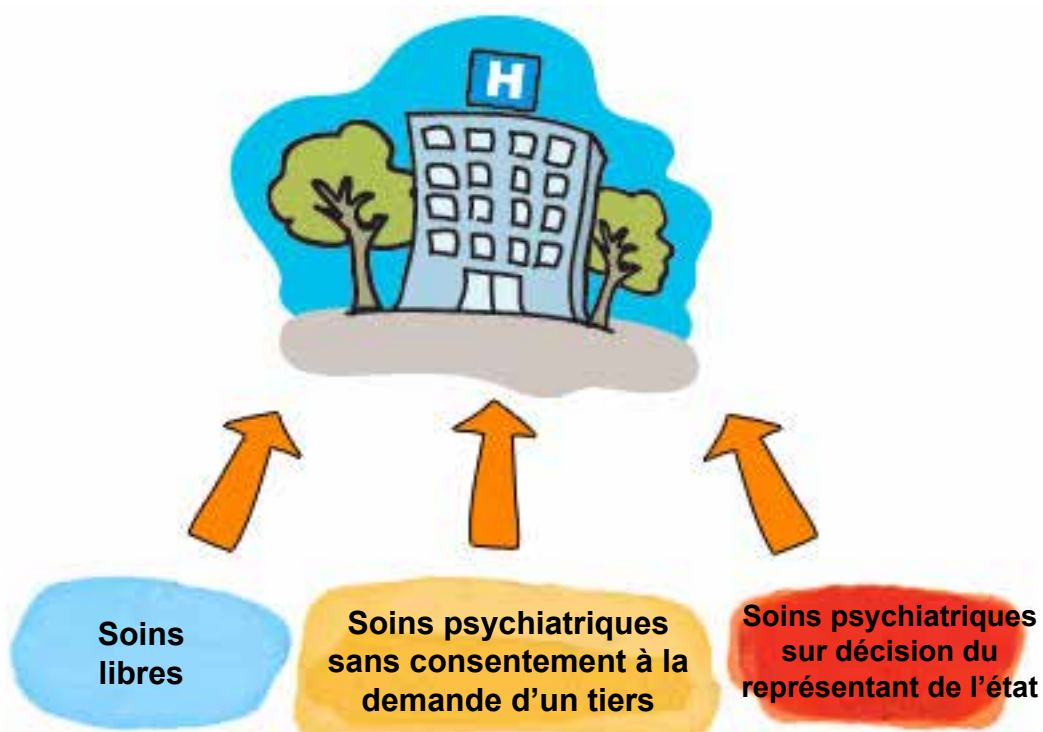
Tribunal de Grande Instance  
Quai Finkmatt-67000 Strasbourg

### **M. le Procureur de la République**

Tribunal de Grande Instance  
Quai Finkmatt-67000 Strasbourg

### **Commission Départementale des Soins Psychiatriques**

Agence Régionale de Santé, Cité Administrative Gaujot  
14 rue du Maréchal Juin - 67084 STRASBOURG CEDEX



# Soins, examens et traitements

Ils sont décidés et prescrits par les médecins en fonction de votre état de santé. Des informations vous seront délivrées par l'équipe médicale. Des examens complémentaires pourront être pratiqués dans un autre établissement.

Sous réserve de votre accord, le médecin pourra rencontrer vos proches en prenant rendez-vous auprès du secrétariat du pôle ou de l'équipe soignante de l'unité.

## LES ATELIERS THÉRAPEUTIQUES INTER SECTORIELS D'ERSTEIN (ATISE)

Les ATISE sont composés :

- d'un atelier d'expression et de créativité,
- d'un atelier d'activités corporelles et physiques.

Les prises en charge y sont réalisées en individuel ou en groupe, sur prescription médicale dans le cadre du projet thérapeutique du patient.

Les activités font partie intégrante du soin.

## LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

Tout au long de votre parcours de soins, les différents intervenants vous demanderont à plusieurs reprises de préciser vos noms, prénoms et date de naissance. Ces vérifications permettent de garantir vos droits et la sécurité de vos soins.

## VOS MÉDICAMENTS PERSONNELS

Si à votre arrivée, vous disposez de médicaments personnels, vous devez le signaler au médecin du service.

Les médicaments prescrits à l'hôpital sont fournis par la pharmacie de l'établissement ; cependant vos médicaments pourront être utilisés s'ils ne figurent pas au livret du médicament de l'hôpital et que le médecin les prescrit.



À votre sortie, vos médicaments vous seront rendus sur avis médical en tenant compte de votre traitement à la sortie.

A signaler qu'au cours de votre hospitalisation, votre traitement habituel pourra éventuellement être remplacé par un médicament générique référencé à l'hôpital.

## DOULEUR

Conformément à l'article L1112-4 du code de la santé publique, le Centre Hospitalier d'Erstein s'est engagé dans un processus de prise en charge de la douleur notamment en créant le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

## PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (Infections nosocomiales)

Le Centre Hospitalier d'Erstein conduit de nombreuses actions pour maîtriser le risque infectieux : promotion des bonnes pratiques, formation des professionnels et surveillance des infections associées aux soins. Les patients, les résidents et les visiteurs sont également acteurs dans cette lutte contre les infections associées aux soins. Ils sont invités à se laver les mains régulièrement, à respecter les consignes particulières qui leur seront données et à signaler aux professionnels toute suspicion d'événements infectieux.

Les équipes soignantes et les médecins sont là pour répondre à vos questions : n'hésitez pas à les solliciter. Ils vous renseigneront plus précisément sur les mesures préventives adaptées à votre situation, sur les transmissions croisées des germes et sur les risques associés à l'exposition excessive aux antibiotiques.

## INTERPRÉTARIAT

Le Centre Hospitalier d'Erstein met à disposition un interprète. Il peut être sollicité pour les patients qui ne parlent pas français afin de faciliter les échanges avec l'équipe. Cet interprète est lié au secret de la même manière que les professionnels qui interviennent auprès de vous.

## SORTIE DE L'HÔPITAL OU PERMISSIONS

En fonction de votre mode d'hospitalisation et de votre état clinique, vous pouvez obtenir une permission de sortie temporaire.

## FORMALITÉS DE SORTIE

Votre sortie sera décidée en accord avec un médecin praticien qui vous donnera toute indication nécessaire pour la poursuite de votre traitement (soit consultations au CH d'Erstein, dans les Centres Médico-Psychologiques, Hôpitaux de Jour, par des visites à domicile, soit auprès d'un médecin d'exercice libéral de votre choix).

A l'occasion de votre départ, des bulletins de sortie vous sont remis par l'unité de soins dont un exemplaire destiné, le cas échéant, au transporteur.

### Questionnaire de sortie

**Nous avons besoin de vous pour améliorer la qualité de nos services...  
Merci de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction.**

## DON D'ORGANES ET DE TISSUS HUMAINS

Donneur ou pas, il est important de faire connaître votre position à vos proches. Des dépliants sont à votre disposition dans les services sur simple demande.



# Votre séjour

Durant la durée de votre séjour, vous devrez respecter les consignes précisées dans le règlement intérieur de l'unité de soins. Ce règlement contient également des informations sur l'organisation de vos journées.

## VOS EFFETS PERSONNELS

Vous êtes tenu de fournir, comme il est de règle dans l'ensemble des établissements publics de santé, les effets vestimentaires et le linge de corps pour la durée de votre hospitalisation, ainsi que le nécessaire de toilette usuel.

Un inventaire est réalisé à votre arrivée en unité de soins. Vous pouvez en demander une copie. Il permet de définir les objets qui resteront sous votre responsabilité. Il vous permettra également de lister les valeurs que vous confiez à l'établissement (bijoux, moyens de paiement...).

Lorsque des dépôts ont été effectués auprès de la Trésorerie d'Erstein, la demande d'argent de poche devra être formulée auprès du responsable de votre unité de soins (dans la limite de 300 euros).

L'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte ou de vol des effets que vous décidez de conserver auprès de vous.

## VOTRE CHAMBRE

L'attribution d'une chambre particulière ne dépend pas du paiement d'un supplément mais de votre état de santé et des disponibilités ; son attribution peut être ainsi remise en cause en fonction des besoins du service.

## VOS REPAS

Les repas sont préparés par un prestataire extérieur. Ils sont pris en commun dans les unités de soins. Vos habitudes alimentaires et convictions religieuses seront prises en compte ; ce service nécessite néanmoins un délai de mise en place. Une diététicienne veille à l'élaboration des menus et intervient sur demande formulée auprès de l'équipe soignante.



## TÉLÉPHONE

Concernant l'utilisation du téléphone portable, veuillez vous référer au règlement de votre unité de soins.

## TÉLÉVISION

Chaque unité de soins comprend une salle commune équipée d'une télévision. Sauf contre-indication médicale, vous pouvez l'utiliser à condition de ne pas gêner le fonctionnement du service et de ne pas déranger votre entourage.

## VOTRE COURRIER

Il vous sera distribué chaque jour. Pour recevoir du courrier, l'adresse à indiquer est la suivante :



NOM et Prénom  
Centre Hospitalier d'Erstein  
Unité...  
13, route de Krafft - BP 30063  
67152 ERSTEIN Cedex



Pour envoyer du courrier, vous pouvez le remettre au cadre du service. Vous pouvez également poster vos courriers dans les boîtes aux lettres installées dans l'hôpital (à l'entrée du Centre Social).

## L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

Sauf avis médical contraire, vous pouvez recevoir des visites, de 14h à 18h, en salle de visite ou dans votre chambre (si le règlement intérieur de l'unité le prévoit). Il est cependant demandé aux visiteurs de sortir du service s'ils souhaitent fumer.

Les visites sont interdites aux mineurs de moins de 14 ans ; néanmoins, afin de faciliter les relations avec leurs enfants, les visites peuvent être autorisées sur avis médical, en salle de visite.

Pour les personnes ne pouvant voir leur proche aux heures de visites, des dérogations peuvent être accordées en concertation avec l'équipe soignante.

Les visites ne doivent pas gêner ni les usagers, ni le fonctionnement du service. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, il sera demandé au(x) visiteur(s) de quitter l'unité de soins.

Les repas des visiteurs peuvent être fournis par l'établissement mais restent à la charge de ceux-ci.

Dans des situations particulières, le centre hospitalier peut mettre à disposition de l'accompagnant un fauteuil de repos (sans facturation).

## PROMENADES

Vous pouvez circuler dans l'enceinte de l'établissement sauf avis médical contraire.

# Centre social

## **SALON DE COIFFURE**

Le personnel du salon de coiffure de l'établissement vous accueille du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45 et de 13h à 16h30. Il est nécessaire de demander un rendez-vous par l'intermédiaire de l'équipe soignante. La coiffeuse peut également venir directement dans votre unité.



## **CAFÉTÉRIA**

La cafétéria vous accueille vous et votre famille :

- lundi de 14h à 16h30
- du mardi au vendredi de 10h à 11h45 et de 13h à 16h30
- les samedis et dimanches et jours fériés de 13h30 à 16h30

La cafétéria dispose d'un espace lecture qui est à votre disposition en libre accès.

## **SALLE DE CONVIVIALITÉ DANS LE NOUVEAU BÂTIMENT D'HOSPITALISATION (NBH)**

Cet espace est réservé aux personnes hospitalisées dans le NBH et à leurs proches. L'accès, par badge individuel, est possible en fonction du projet de soin.



## **BOUTIQUE**

Attenante à la cafétéria, la boutique est ouverte aux mêmes horaires que la cafétéria. Les patients et leurs familles peuvent y acheter des produits de première nécessité.

## **AUMÔNERIES**

Les aumôniers catholiques et protestants assurent une permanence dans l'établissement. Les heures de permanence sont affichées sur la porte de leurs bureaux situés au centre social.

Vous pouvez également les contacter par téléphone par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Un temps de prière est proposé à la chapelle les lundis, mercredi et jeudi à 16h30.

Les dimanches et jours de fête, une eucharistie est célébrée à 9h15 à la chapelle. Des offices œcuméniques sont proposés occasionnellement.



***Vous pouvez demander la visite de représentants d'autres confessions par l'intermédiaire de l'aumônier ou de l'équipe soignante.***

## Règles à respecter



**Tabac** : le décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixe les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux à usage collectif. Il est strictement interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur des unités de soins (voir le règlement intérieur de votre unité).

Afin de vous aider à arrêter de fumer, vous pouvez bénéficier de la consultation de sevrage tabagique de l'hôpital.



**Vie privée** : il est formellement interdit de photographier et de filmer à l'intérieur de l'hôpital.



**Téléphone portable** : l'utilisation de téléphone ne doit pas gêner le fonctionnement de l'unité et de pas déranger votre entourage.



**Les comportements agressifs ou violents envers le personnel de l'établissement et/ou des patients** sont passibles de poursuites judiciaires.



**Animaux** : la présence d'animaux dans les unités de soins est soumise à l'autorisation du directeur.



**Alcool ou produits toxicologiques** : l'introduction de boissons alcoolisées, ou de produits toxicologiques est rigoureusement interdite dans l'établissement.



**Armes** : il est strictement interdit d'introduire une arme ou des objets dangereux dans l'établissement. Afin de garantir le respect de ces consignes et la sécurité de tous, un contrôle de sécurité des effets personnels est réalisé lors de toute admission ou en cours de séjour.



**Bruit** : pensez à respecter le repos de vos voisins.



**Conduite à tenir en cas d'incendie** : elle est précisée dans les dispositions contenues dans les plaquettes affichées dans tous les lieux accessibles au public.



# Pour accéder au Centre Hospitalier d'Erstein

En venant :

## de Colmar :

RD 1083 - Sortie Erstein  
Entrer dans Erstein  
Au 1<sup>er</sup> carrefour,  
prendre la 3<sup>ème</sup> sortie et  
suivre « Centre Hospitalier  
Spécialisé »

## de Strasbourg :

RD 1083 - Sortie Nordhouse  
Suivre la direction Nordhouse/  
Erstein  
À Erstein, au 1<sup>er</sup> rond-point  
prendre 3<sup>ème</sup> sortie :  
direction Krafft/  
Centre Hospitalier

Le bus des lignes  
260 et 263  
s'arrêtent devant  
le Centre Hospitalier  
d'Erstein.  
Se renseigner auprès de  
l'équipe soignante.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# Devoirs du patient

## **Déclaration des devoirs de l'homme et du citoyen (22 août 1795) article II...**

**« Ne faites pas à autrui ce que vous ne voudriez pas qu'on vous fit.  
Faites constamment aux autres le bien que vous voudriez en recevoir »**

L'établissement fixe des règles adaptées qui s'imposent à tous et qui sont déclinées dans les règlements intérieurs des unités de soins.

La personne hospitalisée s'engage au respect de ces règles. En cas de transgressions le directeur et/ou le médecin de l'unité prendront toutes les mesures appropriées.

## **VOS DEVOIRS ENVERS LES AUTRES PERSONNES**

La personne hospitalisée doit traiter avec courtoisie les autres patients, les visites et les professionnels.

- Elle respecte l'intimité et la vie privée d'autrui.
- Elle ne trouble pas la quiétude des lieux de soins.
- Elle évite tous comportements ou paroles déplacés ou agressifs.

La personne hospitalisée adopte une tenue vestimentaire, une hygiène corporelle et une attitude adaptées à la vie en collectivité.

Les personnes rendant visite à une personne hospitalisée sont tenues aux mêmes règles.

## **VOS DEVOIRS RELATIFS À L'ORGANISATION DES SOINS ET DES PRESTATIONS**

La personne hospitalisée participe activement à son projet de soins et respecte les engagements qu'elle a pris auprès de l'équipe soignante.

La personne hospitalisée respecte les horaires fixés pour ses soins, ses rendez-vous, ses activités thérapeutiques ou occupationnelles, ses repas, etc.

La personne hospitalisée s'engage à ne pas consommer de médicaments non prescrits par le médecin de l'unité, d'alcool ou tout autre produit illicite.

La personne hospitalisée engage sa responsabilité en cas de sortie non planifiée avec l'équipe médicale.

## **VOS DEVOIRS VIS À VIS DE LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES**

La personne hospitalisée est civilement responsable des dommages qu'elle crée : elle est tenue à indemniser les dégâts occasionnés.

La personne hospitalisée est pénalement responsable (sauf exceptions prévues par la loi) pour tous les actes délictueux qu'elle pourrait commettre.

Dans le nouveau bâtiment d'hospitalisation, la personne hospitalisée s'engage à un usage strictement personnel de son badge d'accès.

La personne hospitalisée se conforme aux préconisations du fabricant pour l'usage d'appareils électriques privés et respecte les règles de sécurité électriques.

La personne hospitalisée doit veiller à la propreté et à l'hygiène des lieux.

La personne hospitalisée ayant connaissance d'un dysfonctionnement mettant en danger autrui doit le signaler à l'équipe de soins.

## Notes personnelles

[illegible]



