



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

le CHE en quelques chiffres



429 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



750 agents



Sommaire

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



centre hospitalier d Erstein





Le 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 terme 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 :

- 201 lits de psychiatrie,
- 148 places d'alternatives à l'hospitalisation complète,
- 40 lits en USLD (Unité de Soins de Longue Durée),
- 26 lits en EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes),
- 14 lits d'UHR (Unité d'Hébergement Renforcée).

Il emploie environ 750 agents, tous personnels confondus (au 01/01/2018).

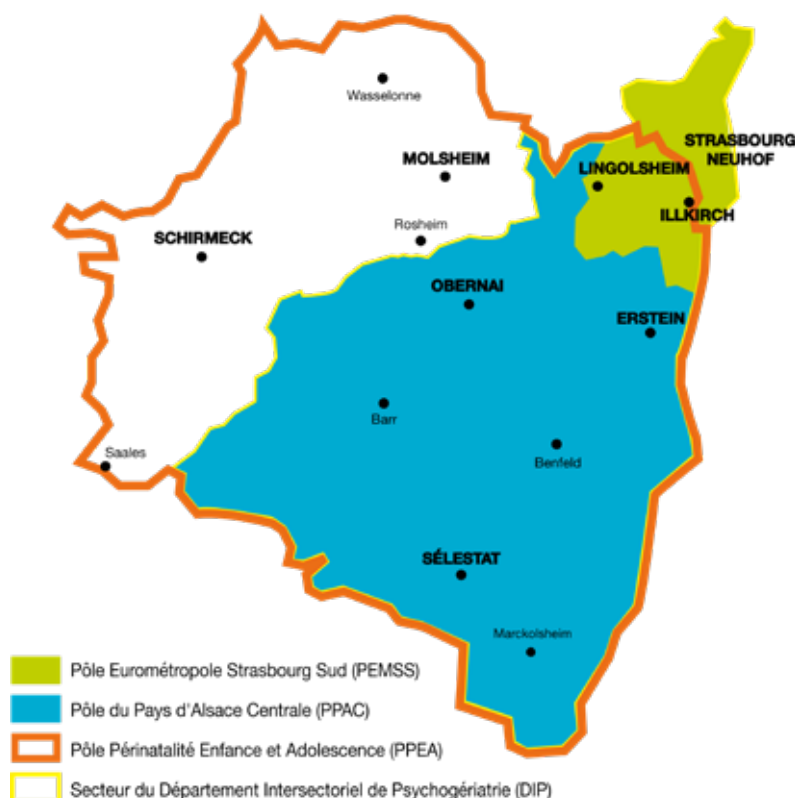
Le CHE assure la prise en charge de la population bas-rhinoise sur deux pôles de psychiatrie générale (Pôle Eurométropole Strasbourg Sud et Pôle du Pays d'Alsace Centrale), un Département Intersectoriel de Psychogériatrie (DIP) et un intersecteur de psychiatrie infanto juvénile (Pôle Périnatalité Enfance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

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

Le CHE 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.

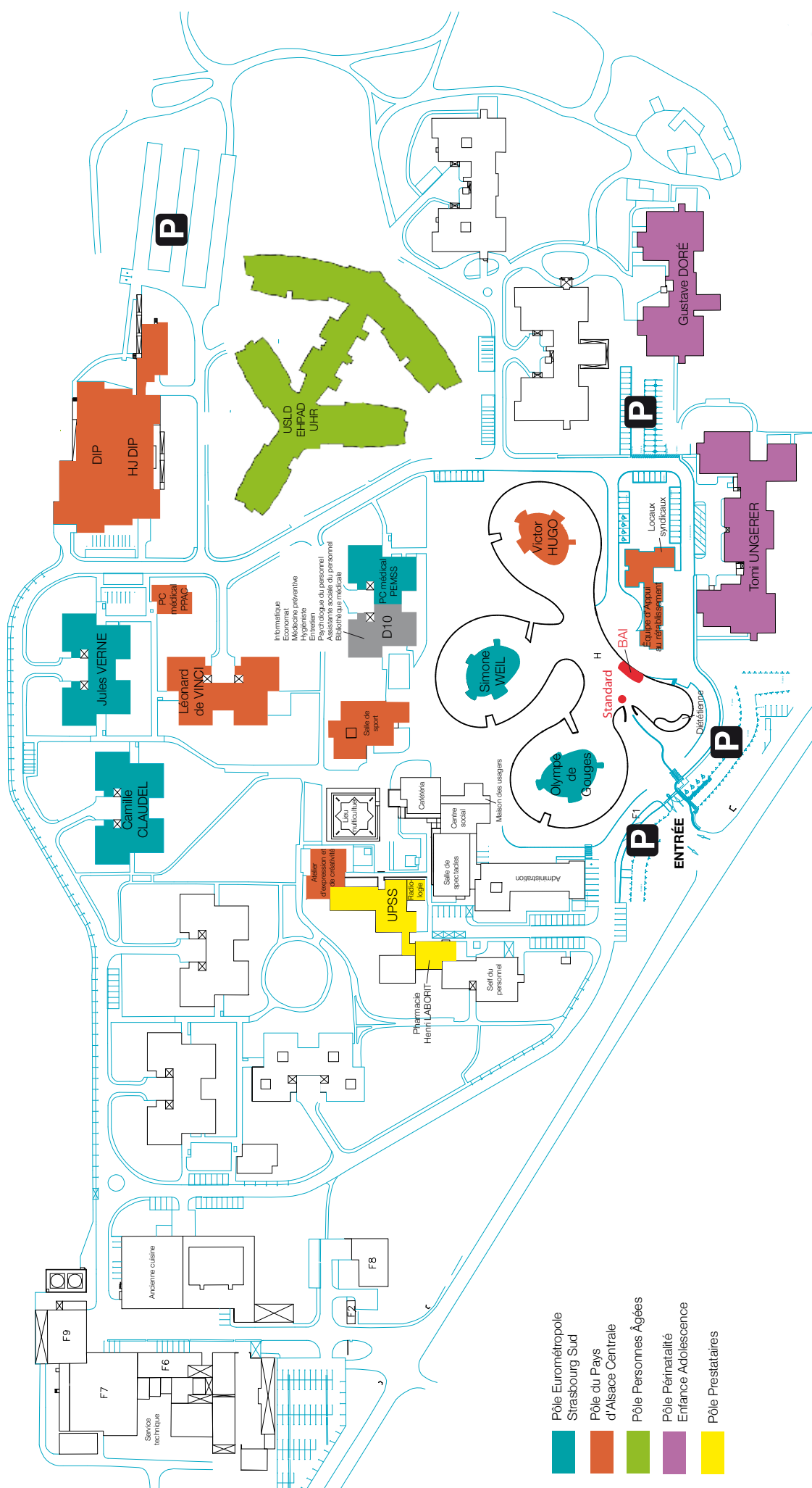
Structures alternatives à l'hospitalisation

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.
- **Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)**
Il propose aux patients des actions de soutien et de thérapie de groupe, visant à maintenir une existence autonome : 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 organisent l'accueil et la gestion des rendez-vous de consultation.
- D'autres professionnels tels que des ergothérapeutes, psychomotriciens, éducateurs sportifs, diététiciens, orthophonistes participent à votre prise en charge.
- Des agents de service assurent l'entretien des locaux, la prestation restauration et contribuent aux tâches hôtelières.

Les services médico-techniques concourent aux soins : 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 révocable à tout moment.

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 choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin.

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.

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

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

(cf. Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et règlement européen sur la protection des données (RGPD) du 25 mai 2018)

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).

Les données sont sous-traitées aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.

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.

En outre, des données médicales vous concernant peuvent, sauf objection de votre part, faire l'objet d'un traitement automatisé, ceci à des fins statistiques de recherche médicale ou épidémiologique. Ce traitement s'effectue dans le respect du secret médical et de l'anonymat des malades.



DONNÉES COLLECTÉES

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements. Ces informations sont d'ordre administratif (état civil, identité, coordonnées, date de naissance, sexe, numéro de sécurité sociale de l'ouvrant droit, éventuellement données révélant les convictions religieuses), médical (données de santé, éventuellement données génétiques, ethniques et concernant la vie et l'orientation sexuelle) et social (conditions de vie, situation familiale et professionnelle, habitudes de vie, informations d'ordre économique et financier).

Certaines de ces données peuvent provenir d'échanges entre les professionnels de santé qui vous prennent en charge

FINALITÉS DES TRAITEMENTS DE DONNÉES VOUS CONCERNANT

Les données que nous collectons sont destinées à faciliter votre prise en charge à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de prise en charge sanitaire ou sociale, ou de gestion des systèmes et des services de soins de santé ou de protection sociale ou sur le fondement de la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne dans le cas où elle se trouve dans l'incapacité physique ou juridique de donner son consentement.

Certaines données sont collectées pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique notamment aux fins de garantir des normes élevées de qualité et de sécurité des soins de santé.

Certaines données sont transmises aux services de l'Etat et de l'assurance maladie à des fins d'élaboration et de révision de la carte sanitaire et du schéma d'organisation sanitaire, d'évaluation de la qualité des soins, du contrôle de l'activité du CH d'Erstein et de facturation. Vos données sont également susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques.

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données sont destinées aux professionnels du CH d'Erstein soumis au secret professionnel qui interviennent dans votre prise en charge. Elles peuvent également être mises à la disposition de professionnels faisant partie de l'équipe de soins, extérieurs au CH d'Erstein.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (Trésor public, Agences régionales de Santé, organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, commissaires aux comptes...) sur demande et dans les limites permises par la réglementation. Vos données peuvent être transmises à des sous-traitants réalisant des prestations pour le CH d'Erstein.

NON DIVULGATION DE VOTRE PRÉSENCE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

(cf. article R1112-45 du code de la santé publique)

Vous avez la possibilité de demander qu'aucune indication ne soit donnée par téléphone ou d'une autre manière sur votre présence au sein centre hospitalier d'Erstein ou sur votre état de santé. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives au bureau des entrées ou dans le service d'hospitalisation à votre arrivée.

VOS DROITS

Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime aux données qui vous concernent. Dans certains cas, vous pouvez également demander l'effacement de vos données, la limitation du traitement ou la portabilité de données que vous avez fournies.

Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande au Directeur.

- Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (cf. www.cnil.fr).



DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, et en particulier limitation ou arrêt des traitements en cours, soulagement de ses souffrances, même si cela a pour effet de mener au décès.

A condition qu'elles aient été établies moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement. En cas d'urgence vitale ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conforme à la situation médicale, le médecin peut refuser l'application des directives anticipées. La personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches sont alors informés.

Les directives anticipées ont une durée illimitée. Toutefois, elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

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.

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.

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

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.

QUALITÉ DES SOINS ET SATISFACTION DES USAGERS

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.

Vous pouvez formuler
vos réclamations
auprès du directeur
direction@ch-erstein.fr
03 90 64 20 09

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

Chargé des relations
avec les usagers :

Louis MIRALLES,
Directeur Adjoint
Contact : 03 90 64 20 09

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.

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'État,
- les personnes affiliées au régime local.

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

A compter du 1^{er} mars 2018, les chambres individuelles sont considérées comme des chambres particulières. La tarification s'élève à 30 euros la journée.

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 plus tard le 12^{ème} jour d'hospitalisation. 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

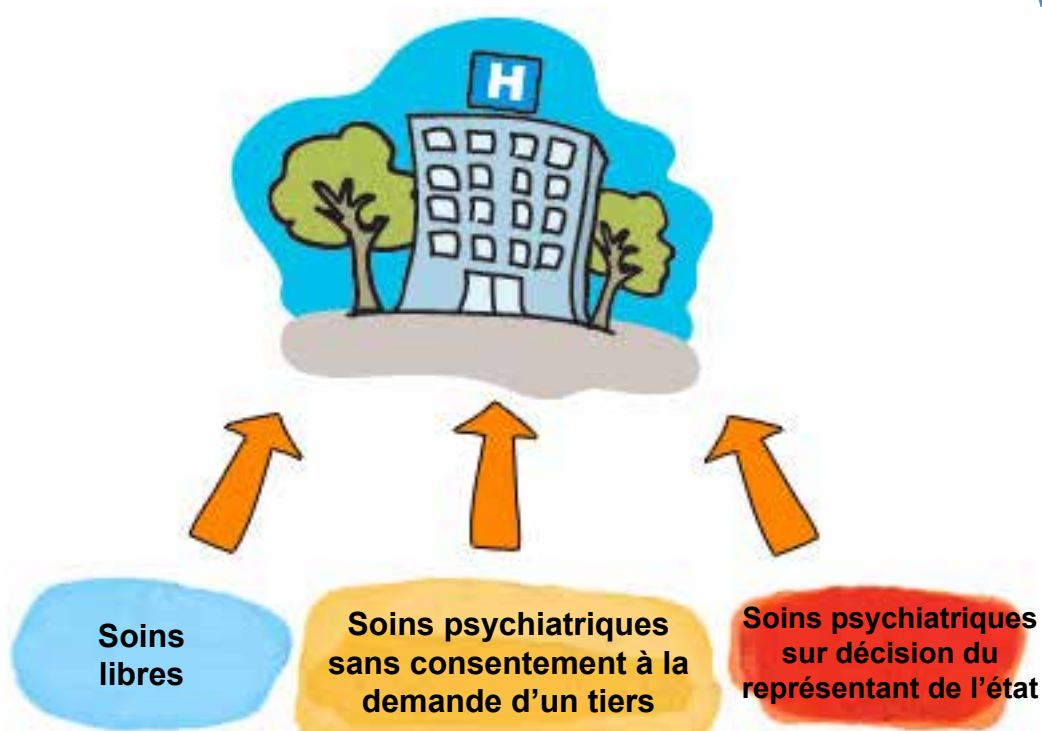
M. le Juge des Libertés et de la Détention
Tribunal de Grande Instance
Quai Finkmatt-67000 Strasbourg

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

Contrôleur Générale des Lieux de Privation de Liberté (CGLPL)
CS 70048 75921 - Paris cedex 19
<http://www.cglpl.fr>

Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris CEDEX 07
Par courrier gratuit, sans affranchissement
09 69 39 00 00
<https://www.defenseurdesdroits.fr/fr>



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, vos proches pourront rencontrer le médecin 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 repréciser 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. Ce dernier 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

Le médecin 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.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS HUMAINS

Donneur ou pas, il est important de faire connaître votre position à vos proches.

Questionnaire de sortie

**Nous avons besoin de vous
pour améliorer la qualité
de nos services...**

**Merci de bien vouloir remplir
le questionnaire
de satisfaction.**

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 :

- du lundi au dimanche de 13h30 à 17h30 toute l'année.

La cafétéria dispose d'un espace lecture qui est à votre disposition en libre accès ainsi qu'un accès gratuit au WIFI.

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

Cet espace est réservé aux personnes hospitalisée 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.

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 représentantd'autres confessions par l'intermédiaire de l'aumônier ou de l'équipe soignante.

BÂTIMENT



Règles à respecter



Tabac : 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 ne 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^{er} carrefour,
prendre la 3^{ème} sortie et
suivre « Centre Hospitalier
Spécialisé »

de Strasbourg :

RD 1083 - Sortie Nordhouse
Suivre la direction Nordhouse/
Erstein
À Erstein, au 1^{er} rond-point
prendre 3^{ème} 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

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]

