

# LIVRET D'ACCUEIL DU RÉSIDENT



 Hôpital  
La Grafenbourg



HOPITAL LA GRAFENBOURG 7, rue Alexandre Millerand – BP 26 – 67171 BRUMATH



03 90 29 16 00



03 88 59 35 00



contact@ch-lagrafenbourg.fr



<http://www.ch-lagrafenbourg.fr>

# SOMMAIRE

---



## PRESENTATION

Nos sites	4
Organisation du Centre Hospitalier	5
L'organisation de nos secteurs d'activité	6
Les professionnels qui vous entourent	7
Vos démarches	8
Les services de l'EHPAD et de l'USLD	9
Votre vie quotidienne	11
Les animations	12
La qualité et la sécurité de vos soins	13
Vos devoirs	14
Vos droits	16
A votre écoute	19
La Charte des droits et libertés de la personne	20
Les accès	22
Annexes	23

# BIENVENUE

---



Madame, Monsieur,

La Direction, le personnel ainsi que l'ensemble des résidents vous souhaitent la bienvenue dans les EHPAD de La Grafenbourg. Ce livret d'accueil est le vôtre. Il a été conçu pour vous guider, vous-même et vos proches tout au long de votre séjour dans notre établissement. Vous y retrouvez des informations sur l'organisation, mais aussi sur vos droits et les règles de vie au sein de nos établissements.

L'ensemble du personnel de l'établissement est déterminé à vous offrir le meilleur accueil et des soins de qualité.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Bienvenue dans l'établissement.

La Direction

Mme Yasmine Sammour  
Directrice de l'EPSAN et du CH La Grafenbourg

Mr Thierry Anjard  
Directeur adjoint de l'EPSAN et du CH de la Grafenbourg

# PRÉSENTATION

LES ETABLISSEMENTS D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES (EHPAD) et L'UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE (USLD)



## Nos Sites

Le Centre Hospitalier La Grafenbourg est un établissement public de santé localisé sur Brumath.

Son activité est principalement axée sur l'accueil et le soin en gériatrie.

A mi-chemin entre Haguenau (15 km) et Strasbourg (20 km), l'hôpital La Grafenbourg est en Direction commune avec l'Etablissement Public de Santé Alsace Nord (EPSAN) et travaille avec les services médicaux, chirurgicaux et d'urgences des grands centres hospitaliers de la région, tel que les hôpitaux Universitaires de Strasbourg ou le Centre Hospitalier de Haguenau.

Les professionnels de l'établissement se mobilisent pour vous apporter des soins adaptés à vos besoins, mais aussi du confort, de la sécurité et du bien être au quotidien.

### EHPAD LA POMMERAIE site de Brumath



### EHPAD BON SEJOUR site de Brumath



### EHPAD LA ROSELIERE site de Schweighouse-sur-Moder



### USLD L'OREE DU BOIS site de Brumath



# PRÉSENTATION

## Des soins de proximité et de recours

Le Centre Hospitalier fait partie intégrante du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Basse-Alsace Sud-Moselle. Constitué de 13 établissements, le GHT met en œuvre une stratégie territoriale de prise en charge commune et graduée du patient, tout en assurant un égal accès à des soins sécurisés et de qualité. Ce mode de fonctionnement a pour objectif d'améliorer l'accès aux soins en renforçant la coopération entre hôpitaux publics autour d'un projet médical et d'un projet de soins commun.



Les établissements du GHT se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins. L'objectif de cette organisation est d'offrir un même niveau de soin à l'ensemble de la population de ce territoire.

Depuis le 1er juillet 2022, Le Centre Hospitalier La Grafenbourg et l'EPSAN (Etablissement Public de Santé Alsace Nord) bénéficient d'une direction commune afin de mettre en commun les ressources et l'expertise des deux établissements.

## Organisation du Centre Hospitalier

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

Le Conseil de Surveillance se compose de représentants des élus, des personnels médicaux et non médicaux et des représentants des usagers. Il assure une représentation des différents services qui forment le Centre hospitalier. Il se prononce sur la stratégie et exerce un contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère notamment sur le Projet d'Etablissement, le compte financier et le rapport annuel d'activité. Enfin, il donne son avis sur différents sujets dont la politique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge du patient.

Le Directoire est une instance collégiale qui assiste le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Le Directoire, à majorité médicale, a pour mission de veiller à la cohérence avec le Projet d'Etablissement dans son ensemble.

## Un Projet d'Etablissement

Le Centre Hospitalier La Grafenbourg a élaboré un Projet d'Etablissement qui a pour ambition de définir la politique générale de l'établissement sur une période cinq ans.

Véritable feuille de route qui renforce la coopération et dynamise les synergies entre les différents services qui le composent.



Retrouvez toute l'actualité de l'hôpital

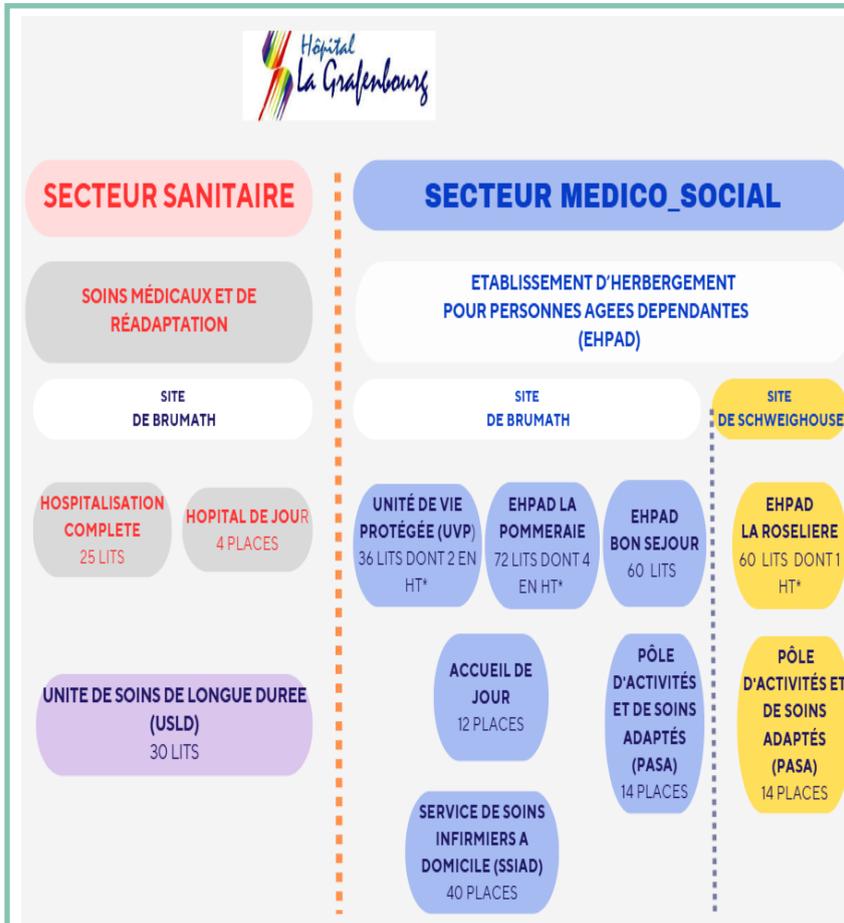
<http://www.ch-lagrafenbourg.fr>



# PRÉSENTATION



## L'organisation des secteurs d'activité



### Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Accueille des personnes âgées et leur apporte assistance dans les actes quotidiens de la vie et des prestations de soins.

### Unités de Vie Protégées (UVP)

Accueille des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés.

### Accueil de Jour (ADJ)

Permet de suivre des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés vivant à domicile et venant en journée un à trois jours par semaine afin de stimuler les usagers et soulager les aidants familiaux.

### Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

Le but est le maintien au domicile de la personne âgée grâce à l'aide apportée dans l'accompagnement des actes de la vie quotidienne.

### Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Accueille et prend en charge des patients présentant une pathologie organique chronique ou une polyopathie pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie.

\* HT : Hébergement Temporaire : plusieurs lits permettent d'accueillir sur une période de quelques jours à quelques semaines des personnes âgées avec un retour à domicile.



## Projet personnalisé

La prise en charge du résident est formalisée dans un projet personnalisé est constitué à partir des informations recueillies sur l'histoire, les habitudes de vie, les besoins et les souhaits du résident et patient. Le projet personnalisé est rédigé en lien avec l'équipe pluridisciplinaire.

L'élaboration de ce projet est menée dans un esprit de conciliation entre les conditions de fonctionnement de l'unité d'accueil et les aspirations de la personne accueillie ou de son représentant légal. L'objectif est d'adapter le projet personnalisé aux besoins du résident et patient en tenant compte du cadre institutionnel et des moyens qui lui sont alloués.

Le projet personnalisé est actualisé en fonction de l'évolution de l'état et de la situation du résident et patient.

# DES PROFESSIONNELS



## QUI VOUS ENTOURENT

*L'ensemble des professionnels de l'établissement, qu'ils soient soignants, administratifs ou relevant des secteurs médico-techniques, se mobilisent au quotidien pour que votre séjour se déroule au mieux. Vous êtes accueilli(e) par un agent qui vous informera sur les habitudes de vie du service.*

### **AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS (ASH) :**

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

### **AIDES MEDICO-PSYCHOLOGIQUES (AMP) :**

Vous accompagnent et vous aident dans les actes de la vie quotidienne et participent à des activités occupationnelles

### **AIDE-SOIGNANT(E) (AS) :**

Dispense, en collaboration avec l'infirmier(e), et sous sa responsabilité, des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation à la santé pour préserver et restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne.

### **ANIMATEUR/TRICE :**

Intervient pour favoriser le bien-être des résidents /patients et leur permettre de retrouver ou de développer une vie sociale au sein de la structure.

### **ASSISTANT(E) DE SERVICE SOCIAL**

Est à la disposition des patients et de leurs proches pour les écouter, les guider, les orienter, les soutenir et les aider dans des difficultés du quotidien.

### **CADRE DE SANTÉ ET COORDONNATEUR DES SOINS :**

Chargé de l'organisation et du fonctionnement des services, ils seront vos interlocuteurs privilégiés pour tout renseignement.

### **DIÉTÉTICIEN(NE) :**

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

### **DIRECTEUR :**

Membre de l'équipe de direction, il a en charge le bon fonctionnement global du site. Il participe également à la réflexion des projets du site et à leur déclinaison opérationnelle.

### **INFIRMIER(E) (IDE) :**

Dispense les soins sur prescription médicale ou selon leurs compétences propres.

### **KINÉSITHÉRAPEUTE ET ERGOTHÉRAPEUTE :**

Exercent leur activité sur prescription médicale, en lien avec l'équipe soignante. Les kinésithérapeutes prennent en charge votre rééducation fonctionnelle.

Les ergothérapeutes sont chargés de vous aider à retrouver les habiletés et capacités nécessaires à vos activités. Ils proposent également des adaptations et équipements.

### **MÉDECIN :**

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

L'EHPAD Bon Séjour et La Roselière fonctionnent avec des médecins traitants libéraux. Un médecin salarié intervient au sein de l'EHPAD La Pommeraie et aux UVP. Un médecin coordonnateur est présent à l'EHPAD La Roselière ; Ce dernier n'est pas le médecin traitant du résident.

### **PERSONNEL DU BUREAU DES ADMISSIONS, STANDARD :**

Vous accueille, vous oriente et vous guide dans vos démarches administratives lors de votre prise en charge dans l'établissement

### **PHARMACIEN ET PREPARATEURS EN PHARMACIE**

Répond aux besoins pharmaceutiques des personnes prises en charge. Le Responsable de la pharmacie est assisté par des préparatrices en pharmacie, analyse et délivre votre traitement médicamenteux .

### **PERSONNEL DES SERVICES LOGISTIQUES ET TECHNIQUES :**

Ils pourront intervenir notamment dans votre chambre pour des réparations



### **PSYCHOLOGUE :**

Écoute et soutient les patients/résidents ou son entourage, confronté à des difficultés psychiques ou morales, en coordination avec le service.

### **GOUVERNANTE :**

Forme les ASH et supervise l'aspect propreté des espaces

### **NEUROPSYCHOLOGUE :**

Détermine l'état de vos fonctions supérieures et établit votre profil cognitif à l'aide de tests neuropsychologiques

### **SECRÉTAIRE MÉDICALE :**

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

# VOS DÉMARCHES

## Entrée en EHPAD/USLD



La demande d'admission en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Dépendantes) et en USLD (Unité de Soins de Longue Durée) est réalisée par une demande sur l'application Via Trajectoire qui est un outil de service public permettant de choisir un établissement et de remplir le dossier d'inscription en ligne puis de le faire parvenir aux établissements sélectionnés.

Le dossier d'admission est à remplir lors de l'inscription et comprend :

- Un volet médical à compléter par le médecin traitant ou l'établissement hospitalier
- Un volet administratif à compléter par la personne âgée et/ou sa famille.

Ces demandes sont ensuite traitées par les établissements destinataires au sein des commissions d'admission.

### Conditions d'admission

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à en faire une visite préalable auprès de la Gouvernante.

Au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie de la personne qui sollicite son admission réalisée par le médecin traitant, sur la base de la méthodologie réglementaire (AGGIR), la commission d'admission donne son avis sur l'admission de la personne âgée.

La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord lors de la visite de pré-admission. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure. Une réservation de chambre est possible dans les conditions fixées dans le contrat de séjour.

L'admission du résident/patient en EHPAD/USLD est conditionnée par la remise d'un dossier complet :

- o Un contrat de séjour qui a pour vocation de définir les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement de la personne, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.
- o Un règlement de fonctionnement qui définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun. Il précise les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.
- o Une liste de documents nécessaires pour l'admission définitive.



### L'assurance

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas le résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle pour couvrir les dommages dont il pourrait être la cause.

# LES SERVICES

DE L'EHPAD/USLD



## L'hébergement

Il s'agit d'une prestation hôtelière : mise à disposition d'une chambre, la prestation restauration (pension complète), la prestation de blanchisserie, l'entretien et le nettoyage des chambres, des parties communes et des locaux collectifs et les prestations d'animation et de vie sociale.

## Les aides à l'accompagnement des actes essentiels de la vie quotidienne

Des aides peuvent être apportées concernant la toilette, la continence, les autres soins quotidiens du corps (coiffage, rasage, l'alimentation, l'habillement, les déplacements) et toutes les mesures favorisant le maintien voire le développement de l'autonomie fonctionnelle.

## La prise en charge médicale et soignante

L'équipe soignante met en œuvre les prescriptions médicales et assure la prise en soin et la surveillance continue de la personne.

## Coût du séjour

À chacune de ces prestations, correspond un tarif :

- Un tarif hébergement journalier à la charge du résident.
- Un tarif dépendance journalier, à la charge du résident pour les GIR 5-6 et pris en charge par la Collectivité Européenne d'Alsace ou autres départements d'origine (au titre des personnes bénéficiaires de l'APA (l'Aide personnalisée d'Autonomie) pour les GIR 1-2 et 3-4. Ce tarif est calculé en fonction du niveau moyen de dépendance des résidents mesuré par le GIR.
- Un tarif soins journalier à la charge de l'Assurance Maladie ; l'établissement ayant opté pour un forfait global de soins dans le cadre de ses relations avec l'Assurance Maladie, cela signifie qu'il prend en charge la quasi-totalité des dépenses de soins.

Chaque mois, le résident doit payer une facture qui se décompose en :

- Un prix d'hébergement
- Un tarif dépendance

## Caution

Dans le cadre d'un hébergement permanent, une caution est demandée lors de l'entrée dans l'établissement. Ce dépôt de garantie correspond aux frais d'hébergement pour une durée de 30 jours, sauf si le résident est bénéficiaire de l'Aide Sociale. La caution est restituée à la personne hébergée ou à son représentant légal dans les trente jours qui suivent sa sortie de l'établissement déduction faite de l'éventuelle créance de ce dernier.

## Information sur les frais de séjour

Avant l'admission, les obligés alimentaires remplissent un document concernant l'information sur les frais de séjour qui sont dus pour tout hébergement en EHPAD/USLD.

Si les ressources du résident ne suffisent pas et si l'Aide Sociale n'est pas accordée par le Département à hauteur du besoin, alors les obligés alimentaires seront mis à contribution à proportion du montant restant à couvrir et de leurs ressources et de leurs charges.

En cas d'absence d'accord à l'amiable avec les obligés alimentaires, le Juge des Affaires Familiales peut être saisi pour statuer par jugement.



En hébergement temporaire : Le prix de journée est fixé par Arrêté du Président du Conseil Départemental.

Il comprend les frais d'hébergement ainsi que les frais liés à la dépendance.

La durée de séjour est limitée à 3 mois maximum par an. Une prise en charge partielle est possible sous conditions (autonomie, ressources du bénéficiaire) par le Conseil Départemental.

Le retour à domicile est systématique.

# LES SERVICES

DE L'EHPAD / USLD



## Aides publiques

Il existe 3 aides publiques qui peuvent contribuer à payer les frais d'hébergement et les frais liés au tarif dépendance :

- L'ASH (aide sociale à l'hébergement) : l'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale,
- Les aides au logement qui s'appliquent sur la partie de la facture relative à l'hébergement pour les résidents qui remplissent les conditions nécessaires pour en bénéficier,
- L'APA (allocation personnalisée d'autonomie) qui s'applique sur la partie de la facture relative au tarif dépendance pour les GIR 1-2 et 3-4 (à noter : les personnes en GIR 5-6 ne sont pas éligibles à l'APA). Cette demande est instruite par l'établissement.



## Choix du médecin traitant

Lors de l'admission, le résident a le libre choix de son médecin traitant conditionné cependant à l'accord de ce dernier. L'EHPAD la Pommeraie, les UVP, l'USLD disposent d'un médecin salarié qui assurent le suivi médical des résidents.



## Autorisation à l'utilisation de l'image

Chaque résident autorise ou non l'utilisation de son image sur le formulaire dédié qui sera classé dans son dossier administratif.

Aucune photo, aucun enregistrement vidéo du résident ne peut être réalisé sans l'autorisation écrite du résident ou de son représentant légal. Aucune photo ou enregistrement vidéo d'un professionnel ne peut avoir lieu sans son accord.



## Les organismes à prévenir lors d'une admission

Comme pour tout déménagement, lors d'une entrée en EHPAD/USLD, certaines démarches sont à accomplir auprès des administrations compétentes :

- Sécurité sociale : il faut signaler son changement d'adresse à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), à la caisse d'allocations familiales (Caf), ainsi qu'aux caisses de retraite (retraite de base et retraite complémentaire),
- Impôts : il faut prévenir l'administration fiscale de son changement de résidence principale (pour la taxe d'habitation, la taxe foncière, l'impôt sur le revenu),
- Banque : penser à prévenir sa banque de son changement d'adresse,
- Mairie : penser à s'inscrire sur la liste électorale de sa nouvelle commune,
- Électricité, eau, gaz, téléphone, internet : ne pas oublier de mettre fin aux contrats existants.



## Biens et valeurs personnels

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de disparition d'argent, bijoux ou tout autre objet de valeur. L'établissement recommande de ne pas garder avec soi des sommes d'argent, titres ou objets de valeur. Toutes les chambres sont dotées d'un petit coffre fermant à clé pour laisser en lieu sûr vos papiers d'identité, vos objets de valeurs.

# VOTRE VIE QUOTIDIENNE



## La chambre

L'établissement met à la disposition du résident une chambre meublée individuelle (EHPAD) ou à deux lits (USLD) en fonction des disponibilités. Le résident peut personnaliser sa chambre et amener des effets et du mobilier personnel s'il le souhaite dans la limite de la taille de celle-ci, et avec l'accord de l'équipe soignante et du responsable technique du site.

Le résident a accès à une salle de bain individuelle ou collective comprenant à minima un lavabo et des toilettes.



## Le linge et les produits de toilettes

La blanchisserie hôtelière (draps, serviettes de toilette, ...) est fournie et entretenue par l'établissement. L'entretien du linge du résident est assuré par le service de blanchisserie. Le linge personnel est fourni par le résident et identifié par la blanchisserie.

Concernant les produits de toilettes, ils sont renouvelés aussi souvent que nécessaire par le résident, sa famille ou son représentant légal.



## Le téléphone et la télévision

La chambre est dotée des connectiques nécessaires pour recevoir la télévision et installer le téléphone. Le résident peut disposer s'il le souhaite d'une ligne téléphonique. Le forfait d'ouverture de la ligne et les communications sont à la charge du résident. La télévision est installée par le service technique.



## Le courrier et les journaux

Le courrier adressé aux résidents est distribué chaque matin en semaine. Le journal est distribué chaque matin aux résidents qui ont souscrit un abonnement.



## Les repas

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre. Les régimes alimentaires sont adaptés selon les prescriptions médicales et sont pris en compte dans le respect des choix du résident. La famille peut partager le repas en prévenant la gouvernante au préalable.



## Le coiffeur /pédicure

L'établissement dispose d'un salon de coiffure. Les horaires sont affichés sur la porte du salon. Le résident reste libre de contacter le professionnel de son choix. Ces services sont à la charge du résident.



## Les loisirs et les activités

Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine et font l'objet d'une information par voie d'affichage. Elles sont organisées par les animateurs/animatrices de l'EHPAD, et régulièrement en lien avec l'Association des bénévoles. D'autres professionnels organisent également des activités occupationnelles ou à visée rééducatives (AMP, ergothérapeutes, neuropsychologue et kinésithérapeute).





# LES ANIMATIONS

*L'EHPAD est avant tout un lieu de vie. Le rôle de l'animation est de mettre un œuvre et de développer le projet de vie sociale de chaque résident. Dans ce but, il est proposé un choix d'animations régulières auxquelles chacun est libre de participer.*

*Des projets individualisés sont mis en place avec le résident et sa famille qui tiennent compte des souhaits et des attentes de chacun. Les animations qu'elles soient collectives ou individuelles favorisent l'intégration dans la structure mais participent également au maintien et au développement des capacités physiques, intellectuelles et sociales.*

*Les activités et animations suivantes peuvent être proposées aux résidents :*

## Les activités autour du plaisir des sens

- Les ateliers cuisine, le manger main, les repas thérapeutiques
- La médiation animale et les chiens/chats visiteurs
- Les bains détente
- Le jardinage
- Le bricolage, les atelier créatifs
- Les ateliers tricot, crochet
- Le triporteur

## Les activités de stimulation de la mémoire

- Atelier ou jeux
- Les chants et quiz musical
- La lecture du journal, atelier contes
- Les jeux de société et Loto Bingo
- Confection culinaire à partir d'une recette



## Les ateliers de bien être corporel et thérapeutique

- Ateliers gymnastique douce et marche-équilibre
- La danse assise
- Les soins esthétiques
- Le Qi Gong et relaxation
- Ateliers soins esthétiques (manucure)

## Les activités festives, de rencontre, d'ouverture et nouvelles technologies

- Fêtes calendaires : Carnaval, Chandeleur, Pâques, St Nicolas, Noël...
- Fête mensuelle des anniversaires
- Tarte flambée mensuelle
- Les sorties culturelles (spectacles, expositions...)
- Les rencontres intergénérationnelles (crèche, école, collège)
- Les élections et participation à la vie de l'EHPAD (CVS, restauration...)
- Le casque de réalité virtuelle
- La Tovertafel
- La console et les jeux Wii
- Sorties marché/marché de Noël...

## Les accompagnements individuels

Les animateurs/animateuses peuvent également répondre de façon adaptée et personnalisée aux besoins et souhaits des résidents pour les accompagner dans la vie quotidienne.

# LA QUALITÉ

## ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

*Les patients et résidents sont au cœur de nos démarches de qualité et de gestion des risques, à la fois en tant que partenaires de leur prise en charge individuelle et acteurs de la vie de l'établissement. Le Centre Hospitalier La Grafenbourg s'est engagé à faire de la qualité et de la sécurité des soins une priorité. Cette dernière est inscrite dans les orientations de son projet d'établissement. Dans ce cadre, nos professionnels évaluent et analysent régulièrement leurs pratiques pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prises en charge.*



### La gestion des risques

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

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

Un système de signalement et de gestion des événements indésirables permet aux professionnels d'analyser les dysfonctionnements, d'effectuer des retours d'expérience et de mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.



### Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Les indicateurs qualité et sécurité, suivis et gérés par le bureau Qualité constituent un outil de pilotage et d'amélioration de la démarche qualité et de la gestion des risques au sein de l'établissement. Les objectifs sont déterminés au regard des objectifs institutionnels et nationaux de qualité et de sécurité des soins.



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

La prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) est une préoccupation constante de tous les professionnels. L'établissement est donc doté d'un Comité des vigilances, de la gestion des risques et de la qualité qui définit, les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention vis-à-vis du risque infectieux. Celles-ci sont notamment mises en œuvre par une équipe opérationnelle d'hygiène

hospitalière et un réseau de correspondants en hygiène au sein des unités de soins.

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



### La prise en charge de votre douleur

Au sein de l'Etablissement nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

La douleur n'est pas une fatalité : avoir moins mal, ne plus avoir mal... c'est possible.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à la prévenir : aidez-nous à vous aider.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur et vous seul(e) pouvez la décrire.

Pour les aider à mieux adapter votre traitement, médecins et infirmiers vous proposeront d'indiquer l'intensité de votre douleur.

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

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), composé de médecins, de soignants, de membres de la Direction et de représentants des usagers accompagne les professionnels, organise leur formation, participe de manière active à la réactualisation des pratiques dans le domaine de la prise en charge de la douleur.

### La fin de vie

Un lit d'appoint à disposition pour toute personne qui souhaite rester.



# VOS DEVOIRS

## LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

### Règles de conduite

Des règles de vie collective formalisées dans le règlement de fonctionnement sont instituées dans l'établissement et les résidents et leurs familles sont invités à les respecter.

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

Les personnes accueillies et leurs proches devront :

- S'attacher au respect des décisions de prise en charge
- S'assurer du respect des termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement
- S'assurer du respect des rythmes de vie collective
- Affirmer un comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge, comme des membres du personnel
- Respecter une hygiène corporelle compatible avec la vie en collectivité

S'assurer du respect des biens et équipements collectifs

Ils devront notamment s'abstenir :

- De proférer des mots identifiés à des insultes ou à des obscénités.
- D'agresser verbalement ou physiquement les résidents, les personnels ou les visiteurs
- D'emprunter sans leur consentement ou de dérober le bien d'autrui
- De dégrader volontairement les locaux et les installations
- De laisser s'introduire dans l'établissement des personnes non autorisées
- De porter des jugements

Tout manquement sera immédiatement signalé à la direction de l'établissement qui décidera des suites à donner.



### Refus de tout acte de violence

Les faits de violence ou d'agressivité, quels qu'ils soient, sont inacceptables, que leur origine soit du fait :

- D'un résident lui-même
- D'un agent
- D'une famille
- D'un intervenant extérieur
- D'un bénévole

Toute violence sur autrui pourra entraîner des procédures administratives ou judiciaires.



### Accès à l'établissement et stationnement

Le stationnement des véhicules se fait sur les parkings prévus à cet effet et tout stationnement sauvage peut faire l'objet d'un enlèvement du véhicule. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.



### Hygiène des locaux

L'établissement par les moyens qu'il met à disposition, maintient la bonne hygiène des chambres et des espaces de vie dans le respect des protocoles mis en place. Chaque résident doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux. Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état de santé physique et psychique et dans le respect de leur liberté d'actions, les personnes accueillies sont invitées à procéder seul ou en se faisant aider, partiellement ou totalement au nettoyage et au rangement de leur lieu privé. Mais aussi le frigo est présent dans la chambre.

# VOS DEVOIRS

## LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

### Sorties

Chaque résident peut circuler, aller et venir librement. Il se doit d'informer l'équipe soignante de sa sortie et de préciser son horaire de retour.

Des préconisations en cas de sortie non autorisée d'un résident présentant des troubles cognitifs permettent de guider la réflexion pour la prévention d'une telle situation et la mise en place d'une mesure de sécurité en cas de nécessité (contention, bracelet anti-fugue...)

Dans le cadre du soutien à l'exercice de la liberté d'aller et venir du résident au sein de l'établissement, l'établissement s'engage à privilégier les réponses adaptées face aux risques identifiées pour l'intégrité physique et la sécurité du résident en maintenant le contact avec lui et en l'accompagnant, autant que faire se peut, dans ses déplacements.

Pour des raisons sanitaires (épidémie), l'établissement est susceptible de limiter le droit de sortie des résidents.



### Visites

Les visites sont libres en secteur médico-social ; elles sont cependant recommandées en dehors des périodes de soins, essentiellement le matin. Les horaires de visite pour l'USLD font l'objet d'un affichage à l'entrée du service.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la tranquillité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du directeur.

### Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la divagation des animaux n'est pas acceptée dans l'établissement et dans les jardins. Les visiteurs accompagnés d'un animal de compagnie doivent le maintenir en laisse et leur responsabilité pourrait être engagée en cas de problème.

Les animaux ne sont pas admis en USLD, mais les patients peuvent les rencontrer dans les espaces extérieurs.



### Organisation des Elections

Un bureau de vote est ouvert dans l'établissement à la salle du Conseil au Seltenbach.

Pour les patients souhaitant demander une procurration se rapprocher du Cadre pour les modalités.



# VOS DROITS

## Promotion de la bientraitance et prévention de la violence et de la maltraitance

Les principes de bientraitance contenus dans la politique rédigée à cet effet sont portés à la connaissance de tout professionnel de l'établissement, quel que soit son statut, pour garantir leur respect et assurer leur mise en œuvre.

Toute personne témoin d'une situation de maltraitance et tout particulièrement les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance observés dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le directeur donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont il pourrait avoir connaissance.

## Désignation d'une personne de confiance

Lors de l'admission, il vous est proposé de désigner une personne de confiance.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

La personne de confiance a plusieurs missions :

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement,
- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

## Directives anticipées

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

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative et un modèle de formulaire sont à votre disposition sur simple demande auprès du personnel soignant.

## Protection juridique des majeurs

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

## Pratique religieuse ou philosophique

Les convictions et pratiques religieuses sont respectées.

Un service d'aumônerie catholique et protestant est en place dans l'établissement. Il peut être fait appel à un ministre du culte d'une autre religion sur simple demande.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Un lieu de recueillement est disponible à l'EHPAD bon séjour et ouvert à tous.



## Accès aux informations de santé (dossier médical)

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

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

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

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

Mr le Directeur délégué du Centre Hospitalier La Grafenbourg  
7, rue Alexandre Millerand – BP 26  
67171 BRUMATH  
Courriel : [directeur@ch-lagrafenbourg.fr](mailto:directeur@ch-lagrafenbourg.fr)

Les informations de santé sont conservées conformément à la réglementation en vigueur : l'établissement est donc amené à détruire les documents dont la durée de conservation est arrivée à échéance. Votre demande sera traitée dans la mesure du possible dans un délai de 8 jours si les informations datent de moins de 5 ans ou dans un délai de 2 mois dans le cas contraire.

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

Adresse postale :

TSA 50730 - 75334 PARIS CEDEX 07

Courriel : [cada@cada.fr](mailto:cada@cada.fr)

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

## Protection des données personnelles

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

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

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

Dûment autorisés à les traiter par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), la transmission de ces données se fait dans le respect des règles de confidentialité et le personnel est soumis au secret professionnel.

Pour en savoir plus :

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

- D'accès à vos données
- De rectification de vos données de portabilité de vos données collectées
- De limitation de traitement de vos données

# VOS DROITS

## Droit d'exprimer son avis et sa satisfaction

Une Commission Des Usagers (**CDU**) et les Conseils de Vie Sociale (**CVS**) sont chargés de veiller au respect des droits des usagers et contribuent à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des résidents et de leurs familles. Tout résident ou membre de sa famille a la possibilité de saisir la Commission des Usagers et le CVS.

**Au moment de la rédaction de ce document, les CVS sont en cours de constitution.**

La composition de la Commission des Usagers est affichée au sein des établissements.

## Vous n'êtes pas satisfait(e)

Vous pouvez :

- Demander des explications durant votre séjour au médecin qui vous a pris(e) en charge, au Cadre de Santé ou à l'équipe soignante.
- Contacter la Responsable Qualité, personne déléguée par la Direction de l'Etablissement pour recueillir votre réclamation : 03.90.29.17.39 ou [dulce.taborda@ch-lagrafenbourg.fr](mailto:dulce.taborda@ch-lagrafenbourg.fr)
- Adresser par courrier ou courriel à la Direction votre réclamation, qui fera l'objet d'un traitement personnalisé en lien avec les responsables du ou des service(s) concerné(s)  
**Centre Hospitalier La Grafenbourg**  
**7, rue Alexandre Millerand**  
**67171 BRUMATH Cedex**
- Prendre rendez-vous avec un médiateur, en contactant la Commission des Usagers (Voir affichage sur site). Sa mission consiste à rencontrer le patient/résident (ou son entourage), pour l'écouter, répondre à ses questions et lui apporter des explications complémentaires.

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

**COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MEDICAUX**

**1-3 Rue Turique - BP 40340 - 54006 NANCY CEDEX**

[www.oniam.fr/crci](http://www.oniam.fr/crci)



# À VOTRE ÉCOUTE

## Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Conformément à l'article D311 du Code de l'Action Sociale et des Familles, le Conseil de la Vie Sociale est l'instance d'expression des résidents et de leurs familles.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans par scrutin secret des résidents, des familles, des personnels et de l'organisme gestionnaire.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents et des familles par voie d'affichage (le CVS est en cours de constitution au moment de la rédaction de ce livret).

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

## La Commission des Usagers et les Représentants des Usagers

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

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

## Le défenseur des droits

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

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

## Les cultes et services religieux

Des représentants du culte catholique et protestant sont à la disposition des personnes hospitalisées et hébergées et de leurs proches, quelles que soient leurs croyances, pour un accompagnement ou une simple présence. les coordonnées sont consultables :

Bureau des cultes du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de Moselle

## L' Association de Bénévoles

En collaboration avec les équipes d'animation, les équipes soignantes et la direction, l'association de bénévoles participe activement à la mise en œuvre des activités d'animation et des manifestations festives proposées aux résidents. L'association intervient dans le cadre général de la mission des établissements sanitaires et sociaux en complémentarité avec le personnel et ont pour but de participer :

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

## Le comité éthique

La création d'un espace éthique met à disposition des soignants et des familles, un espace d'échange pluridisciplinaire comme lieu de réflexion des actions mises en œuvre.

## Les personnes Qualifiées

La personne qualifiée informe et aide les usagers à faire valoir leurs droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assure un véritable rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement. La liste des personnes qualifiées par département est établie conjointement par l'ARS, la préfecture de région et le Conseil départemental. La liste est affichée dans les EHPAD.

## Contacts

 <http://www.interieur.gouv.fr>

 [Formulaire de contact](#)

 [Saisine par voie électronique](#)

 [pref-cultes@bas-rhin.gouv.fr](mailto:pref-cultes@bas-rhin.gouv.fr)

 5, place de la République  
67073 Strasbourg Cedex

 03 88 21 61 53  
03 88 21 61 55



# La charte des droits et libertés de la personne accueillie

## La charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

### Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations a droit à une information claire, compréhensible et adaptée ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2°) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.



# La charte des droits et libertés de la personne accueillie

---

## Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

## Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## Article 8 - Droit à l'autonomie

z

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



# les accès



## Acces routier:

- A4 Strasbourg-Paris
- N63 Strasbourg-Haguenau
- D421 Brumath-Saverne
- N44 Liaison rapide Brumath-Haguenau

## Transport en commun

2 lignes de bus desservent le centre ville de Brumath :

- Brumath-Haguenau
- Niederbronn-Strasbourg

## Reseau ferre

La commune de Brumath est desservie par la ligne SNCF reliant Strasbourg-Saverne

Le Centre Hospitalier se situe à 30 minutes à pied de la gare

## La ligne Flexi'Ritmo : réservation obligatoire

Flexi'Ritmo est un service de transport à la demande destiné aux habitants éloignés des lignes régulières sur les secteurs Haguenau/Bischwiller, Brumath et Val-de-Moder.

Le service permet d'aller d'un point d'arrêt Flexi'Ritmo à un autre et d'en revenir, à certaines heures. Il fonctionne du lundi au samedi toute l'année, hors dimanches et jours fériés.

Nous contacter par téléphone :  
03 88 93 60 35

Nous contacter par mail :  
[ritmo@keolis.com](mailto:ritmo@keolis.com)



# ANNEXES

Nos chartes

## Charte d'engagement du personnel et de l'établissement sur la bientraitance

- 01 Accompagner la personne accueillie dans le respect de sa dignité, de son intimité, de son histoire de vie, de ses croyances, de ses droits en lui apportant écoute et protection
- 02 Accepter le refus de la personne
- 03 Être attentif au maintien de l'autonomie de la personne par rapport à ses capacités
- 04 Créer un lien de confiance et de respect avec la personne et ses proches
- 05 Informer la personne de manière loyale et adaptée
- 06 Ouvrir l'établissement vers l'extérieur en proposant des animations et des activités, dans la préservation des liens sociaux
- 07 Valoriser les liens familiaux et proposer un projet de vie
- 08 S'engager en tant que personnel à adopter la meilleure attitude et à se former
- 09 Adapter les soins à la personne en lien avec les bonnes pratiques
- 10 Rechercher des pratiques de prises en soin innovantes pour la gestion de la douleur et favoriser le bien être de la personne
- 11 Accompagner la personne en fin de vie et ses proches
- 12 Veiller au respect de ces valeurs au niveau de l'établissement et favoriser leur application



# Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

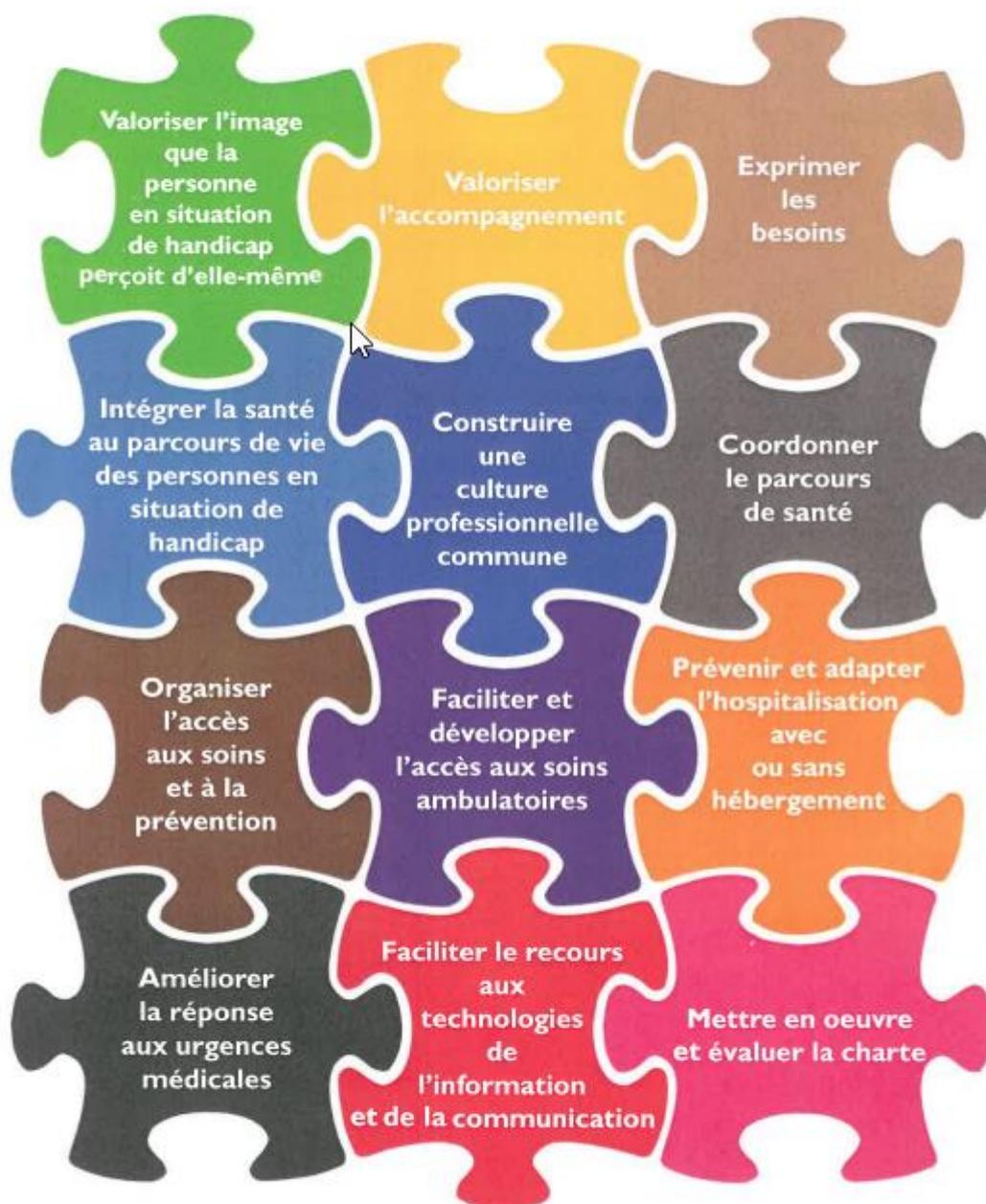
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Handidactique



# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

# ANNEXES

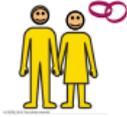
## Formulaires

# Directives anticipées (format pictogrammes)

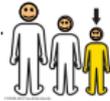
(un formulaire format "texte" est disponible sur simple demande)

Si un jour Je suis gravement malade : Je décide

Qui témoignera pour moi, si je ne suis plus en capacité de m'exprimer ?




Conjoint




Enfant




Personne de confiance




Tuteur / Autre :

Je suis d'accord et je valide mes directives anticipées




## Directives anticipées, version pictographique

Nom	
Prénom	
Date de naissance	
Adresse	
Fait le :	
Témoin 1 (Prénom Nom)	
Témoin 2 (Prénom Nom)	

Si un jour Mon cœur s'arrête de battre : Je décide



Réanimation

OU



Pas de réanimation

Document élaboré par les acteurs du dispositif MAA Nord Sarthe et Perche Sarthois, Référence : CIGOS



F-558 Ver.A



Si un jour Je suis gravement malade : Je décide



Transfert à l'hôpital

OU



Rester ici, à la maison



Intubation

OU



Pas d'intubation



Opération

OU



Pas d'opération

Si un jour Je suis gravement malade : Je décide



Gastrostomie

OU



Pas de gastrostomie



Soins lourds

OU



Limitation aux soins de confort et contre la douleur

Commentaires :

# Personne De confiance

## Désignation de la personne de confiance

Fiche N°

(document à remplir le jour de l'hospitalisation.)

Nom de l'agent hospitalier ayant recueilli ces informations .....

### Je soussigné (e),

Nom : ..... Nom de jeune fille : .....

Prénom (s) : .....

Né (e) le : ..... / ..... / ..... à : .....

Adresse : .....

Téléphone (s) : .....

Admis au sein de l'établissement de santé à compter du : .....

Désigne une personne de confiance pour la durée de mon séjour, cette désignation est en sus de la personne à prévenir en cas d'urgence, il peut s'agir de deux personnes distinctes ou non. Le rôle de la personne de confiance est précisé en fin de page.

Oui  Non  Après examen clinique, la personne n'est pas en mesure

Si oui remplir le cadre ci-dessous : de désigner une personne de confiance en raison de l'altération de ses facultés mentales

### Je soussigné (e) désigne :

Monsieur  Madame  Mademoiselle

Nom marital : ..... Nom de jeune fille : .....

Prénom : ..... Né (e) le : ..... / ..... / .....

Adresse : .....

Téléphone (s) : .....

Cette personne de confiance, légalement capable, est :

Un proche  Un parent  Mon médecin traitant

Je souhaite également que cette personne de confiance m'accompagne dans toutes les démarches "médicales" et assiste à tous les entretiens médicaux, afin de m'aider dans mes décisions, concernant ma situation de santé

Oui  Non

J'ai été informé (e) que cette désignation, vaut pour toute la durée de mon séjour dans l'établissement de santé. Je peux révoquer cette décision, à tout moment.

Fait à : ..... Le : ..... / ..... / .....

Signature du patient ou du résident : .....

### Cadre réservé à la personne de confiance :

Je certifie avoir été informé (e) de ma désignation en qualité de personne de confiance.

Fait à : ..... Le : ..... / ..... / .....

Signature de la personne de confiance : .....

Je souhaite révoquer la personne de confiance désigné par la présente fiche.

Désignation d'une nouvelle personne :  Oui  Non

Si oui, établir une nouvelle fiche, qui comportera le N°2, et sera agrafée à la fiche N°1 mais en première position, etc...

Fait à : ..... Le : ..... / ..... / .....

**Important :** En application de la loi N° 2002-303 du 04 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le patient peut désigner une personne de confiance qui sera consultée dans l'hypothèse où ce même patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et/ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

	<b>DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE</b>	<b>Nom :</b> <b>Prénom :</b> <b>Date de naissance :</b> <b>Chambre :</b>
---	--	---

# Coordonnées personnes qualifiées Département du Bas-Rhin



Coordonnées des personnes qualifiées au titre de l'article L 311-5 du CASF Département du Bas-Rhin

CHAMP	NOM	PRENOM	TELEPHONE	E-MAIL
Personnes âgées	HAUDIER	Claude	03.88.78.50.86	haudier.c@ecv.net
Adultes & Enfants handicapés	BAJARD	Paul	06.60.21.97.39	paul.bajard@gmail.com
Enfance et Personnes en situation d'exclusion	MINGES	Marie-Josée	06.09.44.57.89	mjmb.minges@gmail.com

# LA DOULEUR

## L'HOPITAL LA GRAFENBOURG VOUS INFORME SUR LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La douleur est un aspect important de votre état de santé. Aussi Il faut nous signaler toute, tout changement de votre douleur ou si la douleur persiste. Le médecin vous examinera et vous interrogera pour évaluer votre douleur et pour en connaître la cause.

Indiquez-nous également quelles positions ou quels soins (pansements, prises de sang...) sont douloureux.

### Les antalgiques :

Nous disposons de nombreux médicaments pour diminuer la douleur, et l'équipe viendra vous demander régulièrement si le traitement mis en place vous soulage et vous convient. Si ce médicament occasionne des effets indésirables, nous adapterons votre traitement.

### Et la morphine ?

La morphine est le médicament de choix pour les douleurs modérées à intenses chez les sujets âgés. Elle est souvent mieux tolérée que d'autres antalgiques (Tramadol®).

### Si l'on m'administre de la morphine, vais-je devenir toxicomane ?

Non, il n'y a pas d'exemple de dépendance liée à l'utilisation de la morphine lorsqu'elle est employée pour traiter une douleur.

### L'utilisation de la morphine est-elle synonyme de cancer ou de fin de vie ?

Non, la morphine et ses dérivés sont utilisés quotidiennement pour calmer les douleurs modérées à intenses quelqu'en soit la cause.

De nombreux moyens thérapeutiques :

Ils peuvent être utilisés en complément des antalgiques

- D'autres médicaments peuvent être associés comme des antispasmodiques (Spasfon®), ou des anti-inflammatoires.
- Des massages, ou des mobilisations douces par les kinésithérapeutes peuvent être indiqués pour soulager votre douleur.
- Les ergothérapeutes peuvent vous aider à trouver une position confortable.
- La psychologue peut vous proposer une aide psychologique
- Nous pouvons également vous faire bénéficier selon le contexte, d'une technique de prise en charge de la douleur basée sur le principe du toucher thérapeutique, à visée antidouleur et relaxation, grâce à une séance de RESC (Résonance Energétique par Stimulation Cutanée) et avec du personnel formé. Cette méthode de soins utilise la propagation des ondes d'énergie dans les liquides humains. Elle découle de la médecine traditionnelle chinoise.
- Dans les situations complexes, une consultation antidouleur en centre antidouleur peut vous être proposée.

**Doc-028 Vers.B**

HÔPITAL CIVIL  
Centre de traitement de  
la douleur  
1, place de l'Hôpital  
67000 STRASBOURG  
CEDEX  
Tél. 03 88 11 64 83

HÔPITAL  
HAUTEPIERRE  
Centre d'Etude et de  
Traitement de la  
Douleur  
1, avenue Molière  
67098 STRASBOURG  
Tél. 03 88 12 76 13

CLINIQUE DE LA  
TOUSSAINT  
consultation anti douleur  
11 rue de la Toussaint  
67000 STRASBOURG  
Tel. 03 88 21 75 11

HOPITAL CIVIL DE  
HAGUENAU  
Consultation d'évaluation  
et de traitement de la  
douleur  
64, avenue Leriche  
67504 HAGUENAU  
Tel : 03-88-06-35-37



# ANNEXES

Numéros utiles

★ Agir contre les maltraitances des personnes âgées et adultes en situation de handicap

  
39 77

Le 39 77 est le numéro national d'écoute dédié aux personnes âgées et aux adultes en situation de handicap victimes de maltraitance. Ce service est gratuit, accessible aux victimes et aux témoins (entourages et professionnels), et l'appel ne figure pas sur les relevés téléphoniques. Il peut aussi être contacté par écrit via un formulaire en ligne sur [le site 3977](#) ou par e-mail à l'adresse : [3977@3977contrelamaltraitance.org](mailto:3977@3977contrelamaltraitance.org). Il dispose d'un accès pour les personnes sourdes et malentendantes (appel visio en LSF depuis le site internet).

Services et appels gratuits

★ Agri'écoute

  
09 69 39 29 19

Mal-être, solitude, dépression, difficultés personnelles ou professionnelles en milieu rural... [La Mutualité sociale agricole \(MSA\)](#) met à votre disposition un numéro unique national pour vous permettre de parler de vos difficultés à un professionnel 24H/24, 7 jours sur 7, par téléphone au 09 69 39 29 19 ou par tchat sur [agri'écoute.fr](#).

Prix d'un appel local

Source des données : CNSA

★ Alcool Info Service

  
0 980 980 930

Que vous soyez concerné directement ou indirectement par une consommation d'alcool, n'hésitez pas à appeler [Alcool info service](#) au 0 980 980 930. Numéro ouvert de 8h à 2h, 7 jours sur 7.

Appel anonyme et non surtaxé (coût d'une communication locale depuis un poste fixe, ou inclus dans les forfaits des box et des mobiles)

Source des données : CNSA

★ Allô service public 39 39

  
39 39

Allô Service Public 39 39 permet de poser vos questions à un agent du ministère chargé du travail, de l'intérieur, de la justice, du logement ou de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Allô Service Public 3939 est accessible en composant directement le numéro 39 39 : un serveur vocal interactif guide l'utilisateur entre différentes options lui permettant d'obtenir l'information administrative ou le secteur de compétence qui l'intéresse. Dans la rubrique "Où s'informer" de certaines fiches [du site service-public.fr](#), l'utilisateur peut demander à se faire rappeler dans un délai de 45 minutes après la demande.

- Appel depuis la France métropolitaine : service gratuit, coût de l'appel selon opérateur
- Appel hors métropole ou depuis l'étranger : composer +33 (0) 1 73 60 39 39, accessible uniquement depuis un poste fixe. Coût d'une communication + coût de l'appel international variable selon les pays et les opérateurs.



### Drogues Info Service



0 800 23 13 13

Que vous soyez concerné directement ou indirectement par une consommation de drogues, n'hésitez pas à appeler [Drogues info service](#) au 0 800 23 13 13. vous y trouverez :

- des professionnels formés aux problèmes d'usage et de dépendance aux drogues,
- une écoute sans jugement et confidentielle,
- des informations précises,
- une aide personnalisée,
- des orientations adaptées à votre situation.

Numéro ouvert de 8h à 2h, 7 jours sur 7.

**Appel anonyme et gratuit**



### France Alzheimer - Ligne d'écoute



0 800 97 20 97  
(en journée)

Vous rencontrez une difficulté, vous avez une question concernant la maladie, l'accompagnement d'une personne malade, les dispositifs de soutien... Appelez le numéro unique 0 800 97 20 97 (en journée) ou le 0 970 81 88 06 (de 20 à 22h) pour contacter [l'association France Alzheimer](#) départementale la plus proche de chez vous.

**Service et appels gratuits**

*Source des données : CNSA*



### Numéro unique pour toute urgence



112

Le 112 est le numéro d'appel unique et gratuit pour tous les services d'urgence (pompiers, police, aide médicale urgente).

**Appel gratuit**

*Source des données : CNSA*

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/annuaire-numeros-utiles>

### D'autres numéros :



Le site officiel d'information pour les personnes âgées et leurs aidants

