



## LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CENTRE HOSPITALIER DE PFASTATT

1 rue Henri Haeffely  
68120 PFASTATT

☎ : 03.89.52.11.11  
✉ : 03.89.50.80.60

[www.ch-pfastatt.fr](http://www.ch-pfastatt.fr)

## LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Votre état de santé a nécessité votre hospitalisation au Centre hospitalier de Pfastatt.

Soyez assuré-e que les équipes médicales, soignantes et logistiques de l'établissement auront à cœur de répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes, pour rendre votre séjour aussi profitable que possible.

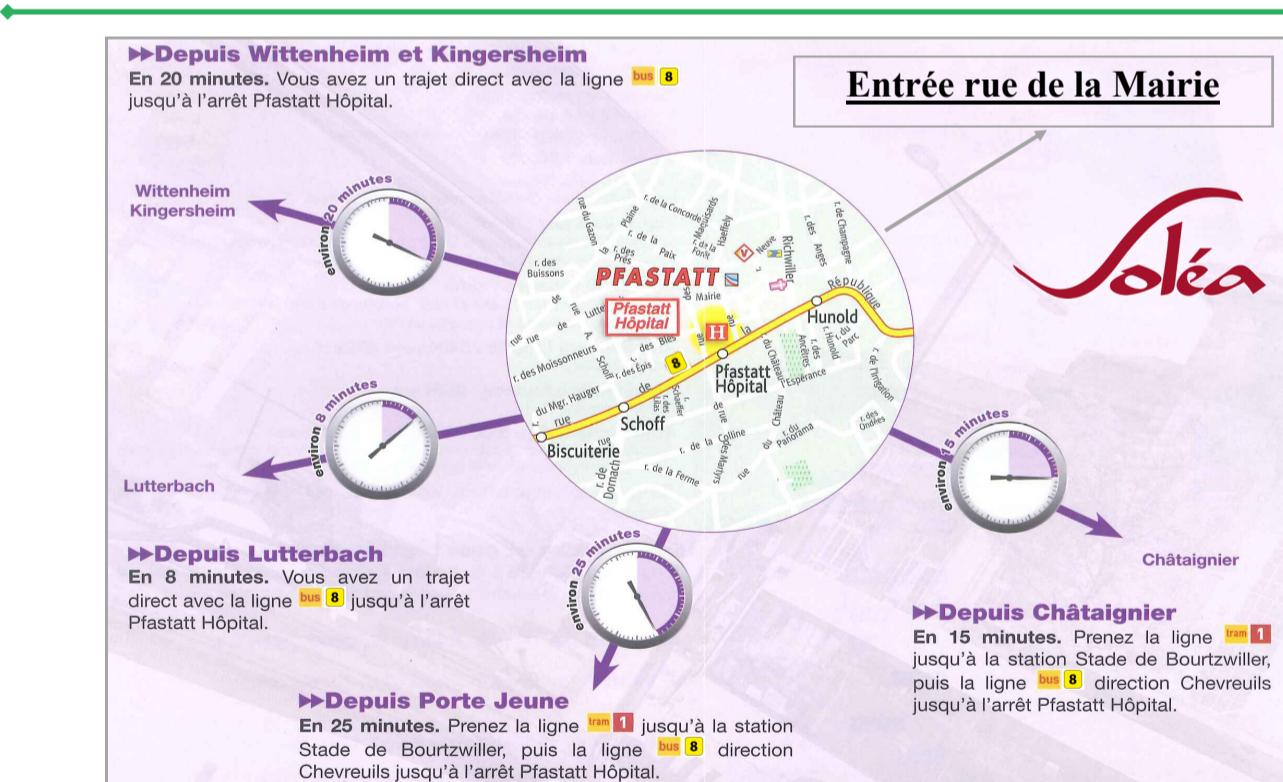
Dans le même esprit, nous espérons que le présent livret vous apportera des informations qui faciliteront vos démarches et votre séjour à l'hôpital.

A la fin de votre séjour, nous vous serions infiniment reconnaissants de bien vouloir répondre au questionnaire inséré à la fin de ce livret. Vos observations, critiques et appréciations nous seront très précieuses pour progresser dans nos prestations.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le directeur

## PLAN D'ACCÈS



La commune de Pfastatt est desservie par les transports en commun.

L'arrêt de bus le plus proche se situe :

Rue de la République (Arrêt Pfastatt-Hôpital, ligne 8 - Chevreuils (Lutterbach) - Pôle 430/ Place de Thiers

# SOMMAIRE

---

Présentation de l'établissement.....	4
Préparez votre admission .....	5
Le guide de votre séjour .....	6
Présentation des pôles .....	9
Votre sortie .....	10
Informations et droits du patient .....	11
Contrat engagement douleur .....	14
Charte de la personne hospitalisée .....	15
Charte de la personne âgée en situation de handicap ou dépendance ..	16

## Documents joints au livret d'accueil :

- Livret de présentation des différents pôles d'activité
- Formalités administratives
- Objets de valeurs déposables à la trésorerie
- Informations Télévision & Wifi
- Résultats des indicateurs nationaux
- Plan de lutte contre les infections nosocomiales
- Questionnaire de sortie
- Liste des représentants des usagers du Centre hospitalier de Pfastatt
- Liste des associations



## PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT



<b>Raison sociale</b>	Centre hospitalier de Pfastatt
<b>Adresse</b>	1, rue Henri Haeffely 68120 PFASTATT
<b>Statut juridique</b> <b>Labelisé</b>	Etablissement public de santé Hôpital de proximité

<b>Nombre de salariés de l'entité juridique de rattachement</b>	Environ 350 agents
---	--------------------

### PÔLE DE MÉDECINE POLYVALENTE

Service de médecine polyvalente	25 lits
Plateau médico-technique	Centre de soins non programmés (CSNP), service d'imagerie médicale, consultations de la douleur et de néphrologie

### PÔLE D'ADDICTOLOGIE CLINIQUE

Service d'addictologie clinique	20 lits
Hôpital de jour d'addictologie clinique	12 places (9 MCO et 3 SSR)

### PÔLE DE GÉRIATRIE

Service de Soins de Suite et de Réadaptation	
SMR 1	25 lits
SMR 2	25 lits
SMR 3 dont 5 lits identifiés « Soins Palliatifs »	19 lits

Hôpital de jour de gériatrie 12 places (6 MCO et 6 SSR)

Equipe Mobile de Soins Palliatifs

### EHPAD

Home Haeffely 80 places  
dont 1 place d'hébergement temporaire

### PHARMACIE A USAGE INTERIEUR

## PRÉPAREZ VOTRE ADMISSION



### HORAIRES D'ACCUEIL ET D'ADMISSION

**Du lundi au vendredi : 8h00 à 20h00**

**Le samedi, le dimanche et les jours fériés : 10h00 à 19h00**

**Téléphone : 03.89.52.11.11**

**E-mail : 03.89.50.80.60**

**admissions@ch-pfastatt.fr**

### PIÈCES REQUISES POUR LA CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER D'HOSPITALISATION

- Votre pièce d'identité : carte d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille
- Votre carte vitale ou attestation de la Sécurité Sociale ou Aide Médicale de l'Etat
- Votre carte de mutuelle ou attestation complémentaire santé solidaire. A défaut, vous serez redevable d'une partie des frais d'hospitalisation.
- En cas d'accident de travail, l'attestation remise par votre employeur
- Votre carnet de soins si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du Code des pensions militaires
- Votre carte européenne d'assurance maladie (si vous êtes un ressortissant de l'union européenne)
- Votre ordonnancier si vous êtes bénéficiaire d'une prise en charge à 100% au titre d'une ALD

#### *Si vous n'êtes pas assuré social*

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Renseignez-vous au bureau des admissions.

### IDENTITOVIDLANCE

Les équipes administratives et soignantes vérifient votre identité à chaque étape de votre séjour. Il vous sera proposé, dès votre arrivée, un bracelet qui servira de support à cette identification. Nous vous demandons de le conserver jusqu'à votre départ de l'établissement.

### LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Principalement pris en charge par l'assurance maladie, les frais d'hospitalisation comprennent :

- des frais correspondants à un tarif de prestations fixé nationalement,
- le forfait journalier dont le tarif est fixé par décret ministériel.

Les tarifs sont affichés et consultables dans les différentes unités de soins de l'établissement.

## LE GUIDE DE VOTRE SEJOUR (1/3)

Des services sont à votre disposition pour assurer votre confort et votre bien-être lors de votre séjour. Nous veillons, dans la mesure du possible, à répondre à vos attentes.

### INTERPRÈTES



Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français, des interprètes peuvent vous aider. Adressez-vous au personnel de votre service.

### VOTRE ARGENT ET VOS OBJETS PRÉCIEUX



Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur, des bijoux et des sommes d'argent importantes. L'établissement n'est pas responsable de la perte ou du vol des biens ou des objets de valeur que vous conservez dans la chambre.

Il est conseillé de faire une demande de dépôt des objets de valeur et d'argent auprès du cadre de santé du service à l'aide du formulaire joint au présent livret d'accueil.

Ils seront déposés et ils pourront être retirés au moment de votre sortie sur présentation d'un reçu et d'une pièce d'identité à la Trésorerie Sud Alsace Groupe hospitalier Haut-Rhin, 1K rue des Carrières 68051 MULHOUSE Cedex (03 89 64 78 40).

Accueil physique : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30,  
Accueil téléphonique : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00.

### LINGE ET EFFETS PERSONNELS



N'oubliez pas d'apporter votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles, linge de toilette...) et votre nécessaire de toilette. Le linge personnel ne sera ni fourni ni lavé ; à charge pour vos proches d'en assurer l'entretien.

Pour éviter les pertes, marquez ou étiquetez vos affaires personnelles.

### TÉLÉVISION & WIFI



La location d'un poste de télévision et d'une prestation de connexion WIFI sont possibles auprès des agents de l'accueil. Les tarifs sont affichés dans votre chambre et joints au livret d'accueil.

**Chambre à deux lits :** Pour préserver le repos de votre voisin en limitant les nuisances sonores liées à la télévision, vous avez la possibilité d'acheter un casque à l'accueil de l'établissement.

### REPAS



Dès votre arrivée, une diététicienne viendra recueillir vos préférences alimentaires. Elle veille avec l'équipe médicale, soignante et l'équipe de restauration, à l'équilibre alimentaire des menus et aux règles d'hygiène. N'hésitez pas à signaler vos aversions alimentaires ainsi que vos pratiques religieuses. Les horaires des repas sont :

**Petit déjeuner :** à partir de 7h30

**Déjeuner :** entre 11h30 et 12h30

**Diner :** entre 18h00 et 19h00

### BOISSONS ET COLLATIONS



Un distributeur de boissons et de collations situé dans le hall d'entrée de l'établissement est à votre disposition. Une fontaine à eau est également installée au Centre de Soins Non Programmés (CSNP).

## LE GUIDE DE VOTRE SEJOUR (2/3)

---

### VISITES



Les visites sont autorisées de 14h30 à 20h00. Les horaires de visites peuvent être adaptés en fonction de la situation sanitaire. De même, ils peuvent être revus avec l'équipe médicale et paramédicale en fonction de la situation clinique et du projet thérapeutique du patient. Nous pouvons permettre à votre proche de passer une ou plusieurs nuits à vos côtés : faites en la demande auprès du cadre du service. Les règles sanitaires en vigueur ainsi que les règles de courtoisie et de savoir vivre s'imposent aux visiteurs.

### PARC



Un parc est ouvert aux usagers. Renseignez-vous après du personnel pour y accéder.

### ESPACE FAMILLE



Dans chaque unité, un espace « Accueil des familles » est à votre disposition. Renseignez-vous auprès du personnel.

### STATIONNEMENT



L'établissement dispose d'un parking, veillez à bien stationner votre véhicule sur les emplacements autorisés. Tout véhicule gênant la circulation pourra être enlevé.

### PERMISSIONS



A titre exceptionnel, il pourra vous être accordé après avis médical, une permission temporaire d'absence d'une durée inférieure à 48 heures. Une autorisation écrite vous sera délivrée. Pour plus d'informations, adressez-vous au personnel soignant.

### HÔPITAL SANS TABAC



Selon la législation en vigueur, il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux de l'établissement. Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez bénéficier d'une aide ou d'une information sur l'arrêt du tabac ; pour tout renseignement, adressez-vous au cadre du service.

Une gloriette est installée dans le parc de l'hôpital pour vous permettre de fumer à l'abri des intempéries.

### ALCOOL ET SUBSTANCES ILLICITES



Il est interdit d'introduire de l'alcool et/ou des substances illicites à l'hôpital. En tant que professionnel de santé, nous pouvons vous apporter l'aide de spécialistes si vous vous sentez en difficulté. Si vous avez besoin d'informations, d'échanges ou de soutien, vous pouvez directement appeler le service d'addictologie clinique au 03.89.52.82.54.

### ANIMAUX



Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

## LE GUIDE DE VOTRE SEJOUR (3/3)

### COURRIER



Le courrier vous sera distribué chaque jour par le personnel du service. Demandez à vos correspondants d'indiquer clairement le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) pour éviter toute recherche inutile et tout retard d'acheminement.

Votre adresse :

Centre hospitalier de Pfastatt  
Madame ou Monsieur .....

Service .....

1 rue Henri Haeffely - 68120 PFASTATT

Les timbres peuvent être achetés à l'accueil principal de l'hôpital.

### TÉLÉPHONE



Vous pouvez disposer d'un accès téléphonique depuis votre chambre en demandant sa mise en service au service des admissions (n° interne 9).

La réception d'appel est gratuite. Néanmoins, les communications vers l'extérieur seront à votre charge (l'ouverture de ligne est au prix de 4,00 €).

L'utilisation du téléphone portable est autorisée dans le respect de la vie collective.

**Il est rappelé en particulier qu'il est interdit de photographier, d'enregistrer ou de filmer d'autres patients et/ou le personnel.**

*Pour vos proches, les appels téléphoniques s'adressant à l'équipe soignante sont à privilégier entre 10h00 et 12h00 et 15h00 et 17h00, pour éviter au maximum d'interrompre les soins.*

Nous comptons sur votre compréhension.

### REPOS, HYGIÈNE ET PROPRETÉ



L'hôpital est un lieu où les patients ont besoin de repos. La vie dans l'établissement requiert une certaine discipline dans l'intérêt de tous. C'est pourquoi il vous est demandé :

- de respecter et permettre le repos des autres patients, faire preuve de discrétion (respect des horaires de visite, respect du sommeil et de la tranquillité des autres : merci de limiter le niveau sonore des radios, télévisions...).
- de respecter les règles de fonctionnement du service ;
- d'avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements;
- de prendre soin du matériel, des locaux et objets de l'établissement ;
- de respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'établissement.

### CULTE



Vous avez la possibilité de faire appel au ministre de culte correspondant à votre confession ou religion en vous adressant au personnel soignant.

Une chapelle est ouverte au premier niveau du bâtiment B (entrée par la cour entre le bâtiment B et C). Ce lieu est à votre disposition.

### INCENDIE



En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez le personnel hospitalier. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données, en particulier pour rejoindre les locaux protégés. Ne revenez pas dans votre chambre sans y avoir été autorisée par le personnel ou les sapeurs-pompiers.

*L'ensemble des consignes sont issues du règlement intérieur du Centre hospitalier de Pfastatt; celui ci consultable sur demande auprès du secrétariat de direction.*

# PRÉSENTATION DES PÔLES

---

## PÔLE MÉDECINE POLYVALENTE

### *Bâtiment A*

Service de médecine polyvalente  
Centre de Soins Non Programmés (CSNP)  
Service d'imagerie médicale  
Consultations de néphrologie



## PÔLE D'ADDICTOLOGIE CLINIQUE

### *Bâtiment A & B*

Service d'addictologie clinique  
Hôpital de jour d'addictologie



## PÔLE DE GÉRIATRIE

### *Bâtiment C & B*

Hôpital de jour du pôle de gériatrie  
Service de soins de médicaux et de réadaptation  
Équipe mobile de soins palliatifs  
EHPAD (Home Haeffely)



## PÔLE PHARMACIE

### *Bâtiment C*



## PÔLE ADMINISTRATIF

### *Bâtiment B*

Direction  
Soins, qualité et recherche  
Relations avec les usagers  
Finances, logistique et technique  
Ressources humaines



## VOTRE SORTIE

Votre sortie est décidée par le médecin du service en fonction de votre état de santé. Toutefois, si vous sortez contre avis médical, vous devez signer un document attestant de l'information effectuée par le médecin de votre acceptation de la responsabilité des possibles suites de votre décision.

### LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Lors de votre départ de l'hôpital, pensez à vous rendre au point d'admission ou de déléguer un membre de votre famille afin de régulariser votre sortie pour les modalités suivantes :

- vérifier et faire le point sur votre dossier administratif,
- payer le forfait journalier, le ticket modérateur, éventuellement le supplément chambre particulière si vous n'êtes pas assuré social,
- obtenir un bulletin de situation précisant la durée d'hospitalisation (indispensable aux organismes de sécurité sociale pour le paiement des indemnités journalières et le remboursement du transport en ambulance et à l'employeur éventuellement),

*En cas de décès, la famille ou l'entourage du défunt doit présenter le livret de famille et prendre attache auprès du cadre de santé du service pour tous renseignements d'ordre pratique.*

### TRANSPORTS

Au moment de votre sortie, le médecin de votre service de prise en charge choisira le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre autonomie.

Il pourra vous proposer comme moyen de transport soit :



- votre véhicule personnel
- un taxi conventionné ou véhicule sanitaire léger (V.S.L.) (sur prescription médicale)
- une ambulance sur prescription médicale)

Il privilégiera l'utilisation d'un **véhicule personnel** (ex : votre véhicule ou celui d'une personne de votre entourage) ou **les transports en commun** (ex : bus, métro, train, etc.) si vous n'avez pas besoin d'assistance particulière, et que vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné par une personne de votre entourage.

Pour votre information, la commune de Pfastatt est desservie par les transports urbains. L'arrêt de bus le plus proche se situe Rue de la République (Arrêt Pfastatt-Hôpital, ligne 8 - Chevreuils (Lutterbach) - Pôle 430/ Place de Thiers)



### LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans le présent livret.

N'oubliez pas de le remplir et de répondre de façon sincère.

Sachez que le directeur prend personnellement connaissance de toutes les réponses.

Les renseignements ainsi recueillis auprès des patients font l'objet d'un suivi régulier par les services concernés dans un but d'amélioration continue du service rendu au patient.

Vos réponses font l'objet d'une présentation à la Commission des usagers (CDU) qui a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits.

### MÉDICAMENTS



Les médicaments apportés à l'admission par le patient sont à remettre à l'infirmier-ère et seront revus à la sortie par le médecin pour restituer les médicaments conformes au projet thérapeutique et à la prescription de sortie.

### PENSEZ AVANT VOTRE DEPART :

- à vérifier en quittant votre chambre de n'avoir rien oublié
- à récupérer les pièces nécessaires à la continuité des soins (lettre de sortie, fiches de liaison...)
- à remettre le questionnaire de sortie au personnel du service

# INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Le Centre hospitalier dispose d'un fichier informatisé des malades hospitalisés. Il contient des informations administratives permettant notamment la facturation des soins. Certaines des informations font l'objet, dans le respect du secret médical, d'un traitement statistique anonyme.

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous garantit un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données enregistrées vous concernant. Certains services médicaux ainsi que le département d'informations médicale (DIM) de l'hôpital procèdent au recueil d'informations médicales nominatives conformément à la loi. Ces informations sont soumises au secret médical.

## VOTRE CONSENTEMENT

Votre consentement est nécessaire pour toute décision concernant votre santé. Le médecin respectera votre volonté après vous avoir informé des bénéfices et des risques liés à votre choix.

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

En cas de décès, « le secret médical ne fait pas obstacle à ce que les informations concernant une personne décédée soient délivrées à ses ayants droits, [...] sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès » (Article L 1110-4). Dans ce cas, il vous appartient de préciser les ayants droits concernés par votre refus, ou si vous souhaitez l'accès à ces informations par l'intermédiaire d'un médecin.

## INFORMATION SUR VOTRE ETAT DE SANTÉ

Vous avez le droit d'être informé-e sur votre état de santé et sur les soins et les traitements proposés, leurs conséquences et les risques normalement prévisibles.

Vous avez aussi la liberté de ne pas être informé-e du diagnostic ou du pronostic.

Avec votre accord, si vos proches désirent obtenir des renseignements concernant votre état de santé, ils peuvent prendre rendez-vous avec le médecin.

Aucune information sur la santé d'un malade ne peut être donnée par téléphone.

## SECRET PROFESSIONNEL ET CONFIDENTIALITE

L'ensemble du personnel travaillant au sein de l'hôpital est astreint au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer une quelconque information vous concernant.

## PERSONNE DE CONFIANCE

(cf loi du 4 mars 2002 et du 2 février 2016 , relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie)

Lors de votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.



## DIRECTIVES ANTICIPEES

(cf loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie)

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger vos directives anticipées.

Ecrites par avance, les directives anticipées vous permettent d'exprimer votre volonté relative à la fin de vie en ce qui concerne la limitation ou l'arrêt de traitements ou actes médicaux dans le cas où vous ne seriez pas en mesure de l'exprimer.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Les directives anticipées sont modifiables et révocables à tout moment.

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

*Cf. Pour plus d'information sur la personne de confiance et/ou sur les directives anticipées, veuillez vous référer à la plaquette insérée dans ce livret.*

# INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT

## ACCES AU DOSSIER MEDICAL

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

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

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

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

Votre dossier médical est conservé pendant 30 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

## DOSSIER MÉDICAL PERSONNEL

Le Centre hospitalier de Pfaffstett offre la possibilité aux patients et/ou aux consultants d'alimenter leur dossier médical personnel (DMP). Il s'agit d'une prestation avec un accès sécurisé qui permet de transmettre par Internet de toutes les informations personnelles de santé nécessaires au suivi médical de la personne (traitements, antécédents médicaux et chirurgicaux).

Il simplifiera les échanges de données à caractère personnel entre les professionnels de santé et il regroupera l'ensemble des informations nécessaire à votre suivi médical.

## PRÉSENCE NON DIVULGUEE

Vous pouvez demander à l'accueil la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement ainsi que la non réception d'appels téléphoniques. Vous avez droit au respect de votre vie privée et au secret des informations qui vous concernent, signalez le expressément à l'équipe soignante à votre arrivée.



## PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Le Centre hospitalier s'engage à garantir la promotion d'une démarche de bientraitance ainsi que la prévention et le traitement de la maltraitance au travers d'un dispositif de signalement.

Si vous aviez à signaler une situation de maltraitance, une feuille de signalement est disponible à l'accueil de l'établissement, auprès des cadres de santé de chaque service et au secrétariat de direction.

## LIBERTE DE CIRCULATION

Vous pouvez quitter momentanément le service sans sortir de l'hôpital avec l'autorisation du personnel soignant en respectant l'organisation du service (horaires des soins, des repas...). Veillez en toutes circonstances à adopter une tenue vestimentaire correcte.

Vous pouvez obtenir auprès du service une autorisation d'absence de l'hôpital sous forme d'autorisations de sortie.

## GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

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

Nous mettons tout en œuvre pour vous assurer la meilleure prise en charge. Si malgré nos efforts, vous avez à formuler certaines critiques (notamment en cas de dommages liés aux soins), vous pouvez le faire oralement, auprès du cadre de santé du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire à la direction qui vous enverra rapidement une réponse. Vous pourrez si vous le souhaitez demander à avoir un entretien avec un médiateur, qui le restituera aux membres de la Commission des Usagers. Une réponse vous sera alors adressée après concertation des différents acteurs. Vous pouvez également contacter les différents représentants des usagers qui vous conseilleront sur la démarche à suivre.

Coordonnées des représentants des usagers sur le formulaire joint au livret d'accueil.

La Chambre Régionale de Conciliation et d'indemnisation (CRCI) peut être contactée dans le cadre d'un règlement amiable d'un litige à l'adresse suivante : 3 rue Turique – BP 40340 - 54 000 Nancy Cedex

L'intégralité des textes réglementaires peut être mise à votre disposition sur simple demande.

## INFORMATIONS ET DROITS DU PATIENT

### CDU

Cette **Commission des Usagers** a vocation à défendre les intérêts des patients, en veillant au respect de leurs droits, à faciliter leurs démarches et à contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des usagers et de leur entourage. Vous pouvez retrouver la composition de la Commission des Usagers dans les tableaux d'affichage institutionnel de l'établissement ainsi que sur les téléviseurs (avec les coordonnées des représentants des usagers du Centre hospitalier de Pfastatt).



### CLIN

La prévention des infections nosocomiales est une préoccupation constante de tous les acteurs hospitaliers.

Le Centre hospitalier de Pfastatt dispose d'une instance appelée **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales – CLIN** – qui a en charge la politique de prévention et de surveillance de ces infections dans le but de garantir un maximum de sécurité dans la prise en charge des patients.

Une équipe d'hygiène hospitalière intervient pour mettre en œuvre le plan de lutte contre les infections nosocomiales ou associées aux soins.

### « PRÉVENTION SANTÉ PUBLIQUE »

Cette commission participe par ses avis ou propositions à l'amélioration de la prévention et de la prise en charge nutritionnelle des malades et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Un autre de ses missions est la lutte contre le tabagisme, problème majeur de santé publique. Cette mission concerne la formation des personnels, la prévention primaire et secondaire et le traitement des malades. L'engagement fort d'une institution peut avoir un impact fort sur la diminution du tabagisme et l'amélioration de l'état de santé des patients. Le Centre hospitalier de Pfastatt est engagé dans cette lutte contre le tabagisme et adhère au réseau RESPADD.



### CLUD

Un **Comité de lutte contre la douleur (CLUD)** se réunit régulièrement pour mener une réflexion et apporter des améliorations sur la prise en charge de la douleur.

L'établissement s'engage à prendre en charge la douleur du patient (cf contrat d'engagement ci-contre).

Les professionnels sont à votre écoute. Ils vous accompagnent tout au long de votre séjour et peuvent vous aider à ne plus avoir mal ou avoir moins mal en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins qui vous seront prodigués, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

L'intensité de votre douleur peut être mesurée, soit à l'aide d'une réglette, soit par une notation de 0 à 10.

Des traitements médicamenteux ou d'autres approches seront mis en place avec votre accord (par exemple : soutien psychologique...).

### CSTH

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite. L'activité transfusionnelle est encadrée par le **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance**.

### EVENEMENT INDESIRABLE / INATTENDU

Si vous aviez à signaler un évènement indésirable et/ou inattendu, une feuille de signalement est disponible à l'accueil de l'établissement, auprès des cadres de santé de chaque service et au secrétariat de direction.

### DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS

La cellule qualité et gestion des risques exerce une mission transversale en collaborant avec tous les secteurs de l'établissement. Sa mission est d'initier et de mener des projets concourant à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, de la prise en charge globale des patients et de la qualité du fonctionnement de l'établissement.

La cellule qualité est à l'écoute des usagers ; elle mène en continu des évaluations des pratiques en vue de mettre en place les actions d'amélioration correspondantes.

## LE CONTRAT D'ENGAGEMENT DOULEUR

Au Centre hospitalier de Pfaffstett, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur. **Avoir moins mal, ne plus avoir mal** c'est **possible**.

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est **possible**.

### Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

### Traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... les douleurs après une intervention chirurgicale. les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règle.



Nous allons avoir mal ou à

vous aider à ne plus avoir moins mal

- en répondant à vos questions ;
- en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

### Article L.1110-5 du code de la santé publique

"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."



Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

# **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.