



  
HÔPITAL - EHPAD  
Saint-Joseph  
de SARRALBE  
ENTRÉE  
PRINCIPALE  
LIVRAISONS >

**LIVRET  
D'ACCUEIL**



HÔPITAL-EHPAD  
Saint-Joseph  
de Sarralbe

12, rue de l'Hôpital - **57430 SARRALBE** - Tel : 03 87 97 32 00  
[www.hopital-sarralbe.fr](http://www.hopital-sarralbe.fr)

# LE MOT DE BIENVENUE



La Direction, les Médecins et le Personnel de l'Hôpital de Sarralbe vous souhaitent la bienvenue.

Tout au long de votre hospitalisation, l'ensemble des équipes, qu'elles soient médicales, soignantes, techniques ou administratives, s'attachera à vous offrir des soins et un service de qualité.

Ce livret vous est destiné. Il vous guidera tout au long de votre séjour et a pour objectif de vous aider à mieux connaître le fonctionnement de l'établissement. Il a été élaboré pour répondre à toutes les questions pratiques que vous êtes susceptible de vous poser et améliorer ainsi la qualité de votre prise en charge.

A cet effet, vous trouverez en annexe de ce fascicule des informations complémentaires. L'ensemble du personnel se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.

Un questionnaire de satisfaction de sortie, anonyme, est joint à ce présent livret, recueillant vos suggestions et observations. Nous vous serions gré de bien vouloir le remplir avant de quitter la structure. Il nous permettra d'ajuster notre prise en charge afin d'optimiser la qualité des prestations délivrées.

Nous vous remercions par avance de votre collaboration à l'amélioration du service rendu.

*La Direction  
et l'ensemble du personnel  
vous souhaitent  
un agréable séjour.*



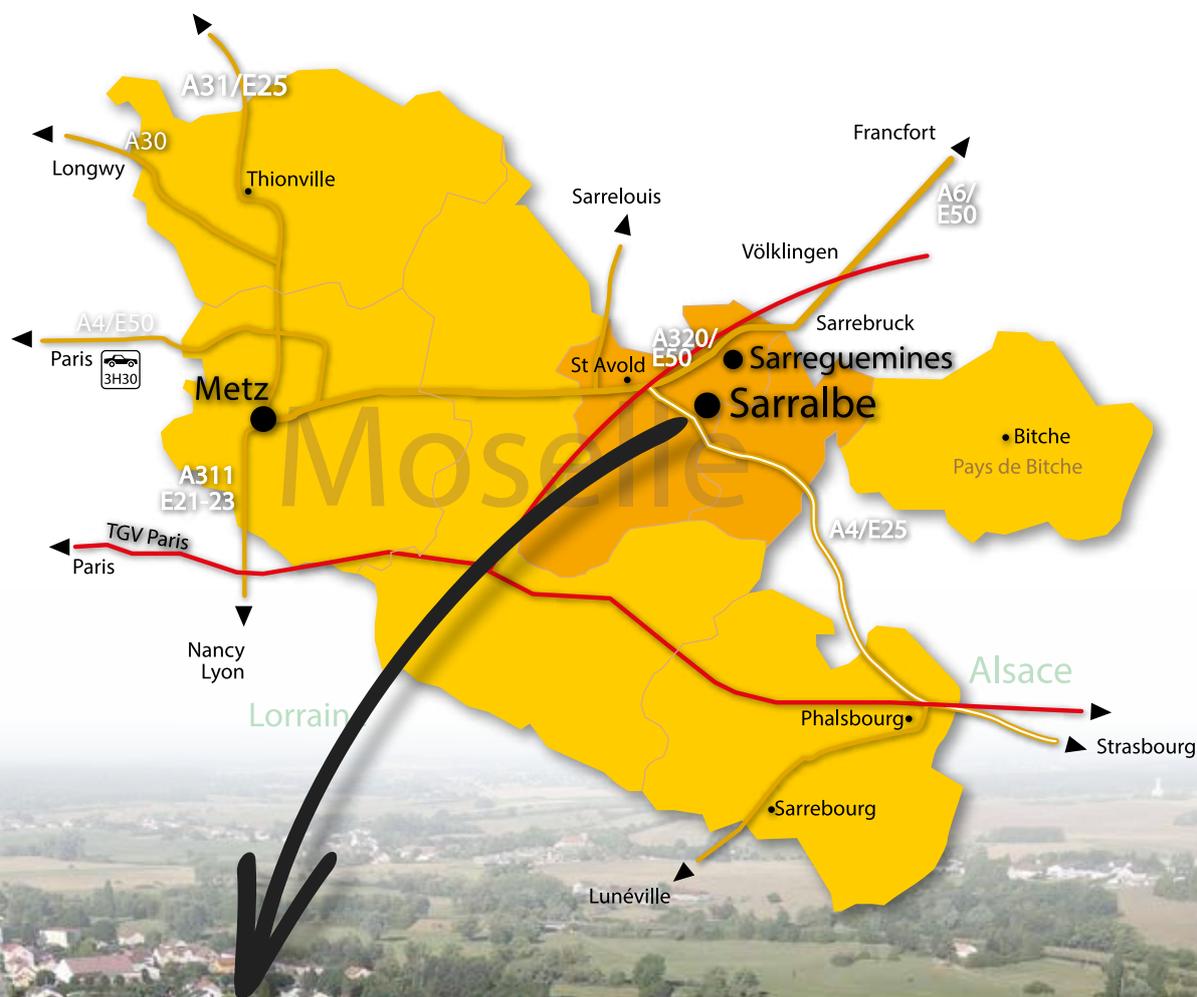
# SOMMAIRE

La situation de l'établissement _____	4
La présentation de l'établissement _____	5
Démarche qualité _____	5
Admission _____	6
Les conditions de séjour _____	7
Informations liées à votre séjour _____	10
La prise en charge médicale _____	13
Sécurité des soins _____	16



*Un livret d'accueil en langue allemande est disponible sur demande.  
Ein Empfangsführer in deutscher Sprache ist auf Anfrage erhältlich.*

# SITUATION DE L'ÉTABLISSEMENT



La ville de Sarralbe est située  
aux portes de l'Alsace,  
à 13 km au Sud-Ouest  
de Sarreguemines.

L'établissement est situé  
en centre-ville,  
12, rue de l'Hôpital  
57430 SARRALBE.



# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

---

L'hôpital EHPAD Saint Joseph de Sarralbe est un établissement privé à but non lucratif, adhérent à la FEHAP (Fédération des Etablissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne). Notre établissement est placé sous l'autorité d'un Conseil d'Administration.

## LES DIFFÉRENTS SERVICES DE NOTRE STRUCTURE

### AU REZ-DE-CHAUSSÉE DE L'ÉTABLISSEMENT

- Le service de SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation)
- Le service d'UHR (Unité d'Hébergement Renforcé) de 12 lits
- Un PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) de 14 places.

### AU 1<sup>ER</sup> ET AU 2<sup>ÈME</sup> ÉTAGE DE NOTRE STRUCTURE

- Un EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
- Le service de Médecine polyvalente

## DÉMARCHE QUALITÉ

---

L'Hôpital de SARRALBE est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS).  
Le rapport est disponible sur le site de la HAS.

### LA CERTIFICATION HAS A POUR OBJECTIF DE

- Mettre le patient au cœur des préoccupations des organisations,
- Apprécier la qualité et la sécurité des soins,
- Respecter la réglementation,
- S'assurer de l'implication des professionnels,
- Mesurer la dynamique continue d'amélioration de l'établissement,
- Donner confiance aux usagers et aux partenaires externes avec lesquels l'hôpital coopère,
- Mesurer le résultat des soins prodigués.

L'établissement participe également au recueil annuel des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Les résultats de ces indicateurs sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de la Santé ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)) ainsi que par voie d'affichage dans les services et à l'entrée de l'établissement.

# L'ADMISSION



## LES DOCUMENTS À PRÉSENTER

### À L'ADMISSION DANS L'ÉTABLISSEMENT

Lors de votre hospitalisation, l'établissement se mettra en relation avec les organismes d'affiliation pour la prise en charge et le paiement des frais. Pour ce faire, il faut que vous ou vos proches fournissiez à l'accueil les pièces nécessaires à la justification de vos droits :

- Carte d'identité ou passeport ou titre de séjour,
- Carte vitale à jour



### SI VOUS ÊTES MUTUALISTE

- Votre carte d'affiliation de l'année en cours
- Si vous êtes victime de guerre ou ancien combattant : votre carnet de soins gratuits

### SI VOUS BÉNÉFICIEZ DE LA C.M.U-C

- Votre carte vitale mise à jour et attestation d'affiliation

### SI VOUS BÉNÉFICIEZ DE L'AME

- Votre carte d'admission ou attestation d'affiliation.

### SI VOUS NE RÉSIDEZ PAS EN FRANCE

- une demande d'immatriculation de migrant de passage vous sera nécessaire.

### RESSORTISSANT EUROPÉEN

- Votre carte européenne de santé ou certificat provisoire de remplacement

### NON RESSORTISSANT EUROPÉEN

- Votre carte de séjour
- Votre passeport
- Un accord de prise en charge de votre organisme social.

**Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital reste anonyme, il suffira d'en faire part au moment des formalités d'admission.**



# LES CONDITIONS DE SÉJOUR

## **UNE IDENTITÉ VÉRIFIÉE - UN RISQUE MÉDICAL ÉVITÉ**

Pour votre sécurité, différents dispositifs ont été mis en place à l'hôpital Saint Joseph de Sarralbe afin de vérifier votre identité tout au long de votre séjour.

Dès votre arrivée à l'hôpital, présentez votre pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou carte de séjour.

Pour votre sécurité, vous porterez un bracelet tout au long de votre séjour.

Une identité erronée vous fera courir un risque médical. Merci de vérifier l'exactitude des informations reportées sur ce bracelet.

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée à tous les professionnels de santé au cours de votre prise en charge.

## **VOS FRAIS D'HOSPITALISATION**

Si vous êtes assuré(e) social(e), vos frais de séjour sont pris en charge par l'Assurance Maladie, selon votre taux de couverture.

La différence éventuelle (ticket modérateur : 20% des frais de séjour) est prise en charge par votre mutuelle ou par vous-même, ainsi que le forfait hôtelier journalier, les frais pour la télévision, le téléphone et éventuellement le linge de lit.

## **PERMISSIONS - ABSENCES**

Vous pouvez, sur autorisation médicale, bénéficier d'une permission de sortie. Celle-ci ne devra pas excéder une nuitée.

L'infirmière coordinatrice ou l'infirmière de service doit en être impérativement informée.

## **SORTIE PAR TRANSFERT**

Si votre état de santé le nécessite, vous pouvez être transféré(e) vers un autre établissement. La sortie est alors effectuée sur prescription médicale en ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi et les frais sont imputables à l'établissement prescripteur. Le médecin vous expliquera les raisons de ce transfert et en informera vos proches.

# LES CONDITIONS DE SÉJOUR



## HÉBERGEMENT DES ACCOMPAGNANTS

Selon votre état de santé, un membre de votre famille peut être autorisé par le médecin du service, à passer la nuit auprès de vous.

## LES VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours à partir de 13h30 sauf situation sanitaire exceptionnelle où les horaires de visite peuvent être modifiés. Pour des raisons exceptionnelles ou médicales, ces heures de visite peuvent être étendues avec l'accord préalable du médecin. À votre demande, les visites peuvent être limitées.

Nous vous rappelons également que les visites peuvent être limitées voire interdites sur décision médicale. Aussi nous attirons votre attention sur le respect de la tranquillité au sein des chambres, pour le bien-être de tous.

## PARKING

Des places de stationnement sont disponibles aux abords de l'établissement et des places pour personnes handicapées leur sont réservées.

Merci de les respecter.

## VOS REPAS ET RESTAURATION DES ACCOMPAGNANTS

Les repas servis sont adaptés aux différents régimes. Ils sont validés par une diététicienne. Nous vous remercions de confier aux professionnels vos aversions ou éventuelles allergies alimentaires, afin que nous puissions les prendre en compte pour l'élaboration du menu dans la mesure du possible.

- Votre petit déjeuner est servi à partir de 7h,
- Votre repas de midi est servi en chambre à partir de 11h30.
- Le repas du soir est servi à partir de 18h, il est préférable d'être en chambre à 17h45.

Les menus sont affichés, chaque semaine, dans les chambres et espaces communs. Il est possible pour vos proches de prendre un repas accompagnant (tarif à l'accueil) qui est, dans ce cas, à commander et à régler 48h à l'avance à l'accueil de l'établissement. Pour tout apport de nourriture extérieure, il est nécessaire de consulter l'équipe soignante au préalable.

## ANIMAUX

Par mesure d'hygiène, les animaux (à l'exception des chiens guides et d'assistance) sont formellement interdits dans l'enceinte de l'hôpital.

## SORTIE DÉFINITIVE DE L'ÉTABLISSEMENT

Votre sortie est prononcée par le médecin responsable de votre suivi médical. L'infirmière coordinatrice du service ainsi que l'infirmière du DAC57 (Dispositif d'Appui à la Coordination) sont à votre écoute afin d'organiser votre retour à domicile. Si vous demandez votre sortie contre avis médical, il vous faudra signer une décharge dégageant l'hôpital de sa responsabilité après que le médecin vous ait informé(e) des risques médicaux que vous encourez.

## RISQUE DE FUGUE ET D'ERRANCE

L'établissement est équipé, d'un dispositif anti-fugue. Les agents d'accueil sont également sensibilisés.

## EN CAS D'INCENDIE DANS VOTRE CHAMBRE

Gardez votre sang froid.

Pour éviter la propagation du feu, n'empêchez pas la fermeture des portes coupe-feu et gardez les fenêtres fermées.

Attendez pour quitter votre chambre d'y être convié(e) par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera.

N'utilisez pas les ascenseurs.

Alertez le personnel soignant et suivez scrupuleusement ses instructions.

Attendez pour revenir dans votre chambre d'y être invité(e) par le personnel.

## VOTRE SÉCURITÉ

En cas d'alerte incendie, il vous est demandé de respecter scrupuleusement les consignes données par le personnel.

### L'hôpital de Sarralbe est un établissement «SANS TABAC».

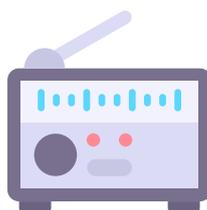
Il est formellement interdit de fumer et de vapoter au sein de l'établissement. C'est peut être le bon moment d'essayer de changer vos habitudes. Vous pouvez demander à l'équipe soignante de bénéficier de substituts nicotiniques pour vous aider à arrêter ou réduire votre consommation de tabac.

## VIDÉOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité, les accès à l'établissement sont placés sous surveillance vidéo.



# INFORMATIONS LIÉES AU SÉJOUR



## VOTRE CONFORT AU QUOTIDIEN

Un espace boutique est à votre disposition à l'accueil de l'établissement. Vous y trouverez des petits articles d'hygiène et friandises.

Un distributeur est également à votre disposition dans le hall d'entrée et au sein du service de médecine.

## IMPORTANT ! VOS PROTHÈSES !

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Pendant votre hospitalisation, ces prothèses restent sous votre entière responsabilité.

## VOTRE ARGENT ET VOS BIENS DE VALEUR

Il est recommandé de ne pas conserver bijoux, objets de valeur, ou argent. Notre établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol pendant votre séjour. Vous serez invité(e) par les professionnels à procéder à un dépôt auprès des services administratifs et pourrez récupérer ce que vous aurez confié aux heures d'ouverture des bureaux en cas de besoin. Si vous souhaitez les conserver en chambre, une décharge vous sera présentée.

## TÉLÉVISION - TÉLÉPHONE - PRESSE INTERNET - PRESTATIONS PAYANTES

Les chambres sont équipées d'un téléviseur et vous pouvez en demander l'accès auprès du bureau d'accueil. Vous pouvez également demander l'ouverture d'une ligne téléphonique auprès des agents de ce service. La presse locale est à votre disposition dans les espaces de vie de l'établissement.

Une connexion WIFI est possible en chambre. À l'accueil, vous pourrez trouver les tarifs de ces prestations et procéder à leur règlement.

## PÉDICURE - COIFFURE - ESTHÉTIQUE - PRESTATIONS PAYANTES

Un service de pédicure, une esthéticienne et des coiffeurs peuvent intervenir durant votre séjour. Il vous suffit d'en informer l'équipe soignante qui organisera le rendez-vous.



## COURRIER

Le courrier est distribué dans le service. Pour expédier votre courrier, remettez-le au personnel du service qui le déposera au bureau d'accueil pour envoi. (Ce courrier sera soit affranchi, soit remis contre la valeur de l'affranchissement). Vous pouvez également recevoir du courrier. Indiquez votre adresse complète à vos correspondants :

Votre nom  
Le nom du service

HOPITAL DE SARRALBE  
12, Rue de l'Hôpital  
57430 SARRALBE

## LINGE

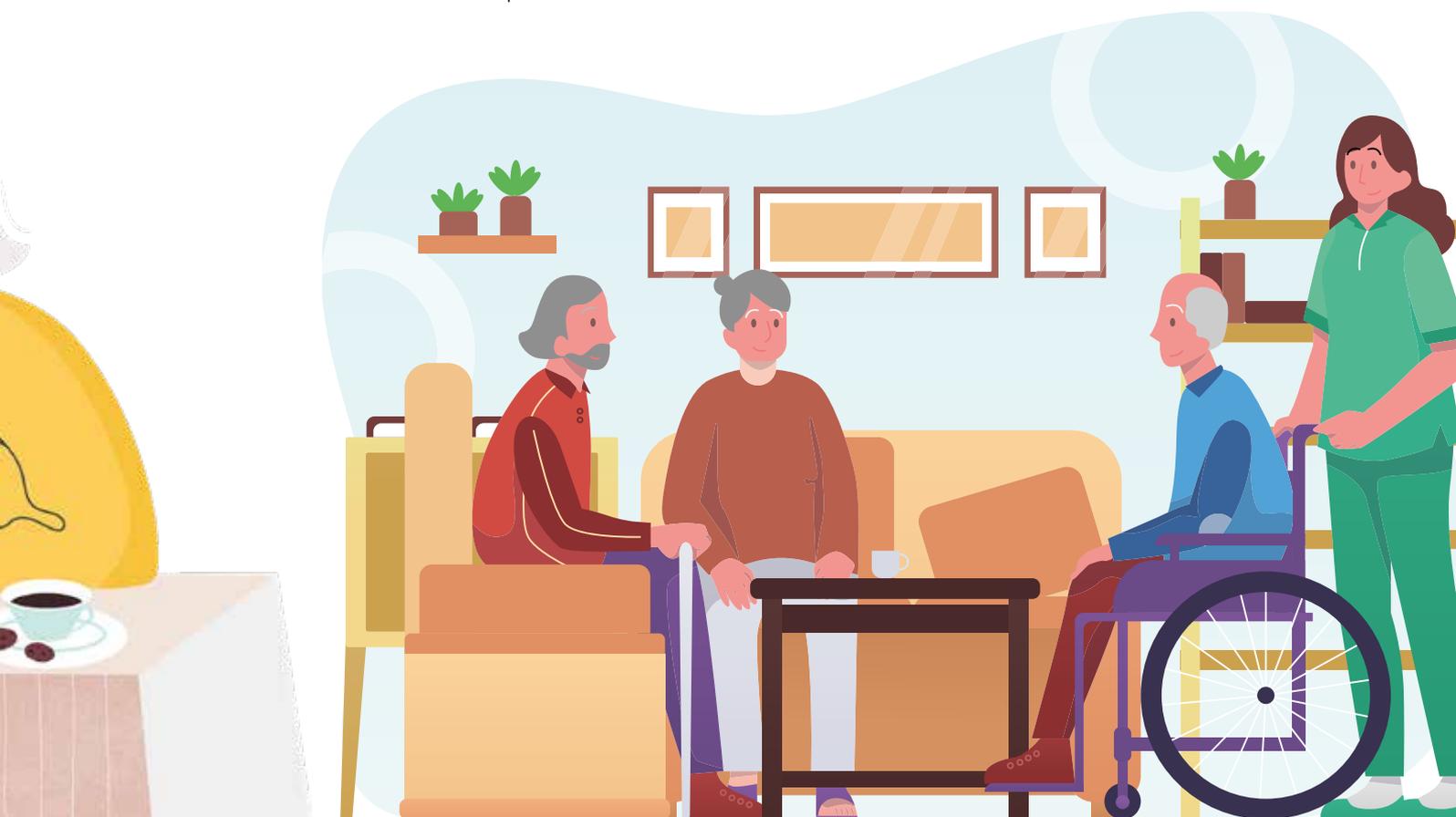
Lors d'une hospitalisation, il vous appartient d'apporter votre linge ainsi que votre nécessaire de toilette (dentifrice, brosse à dents, savon liquide, rasoir...). A noter, que l'entretien du linge est à la charge de la famille. Une prise en charge peut être proposée contre paiement.

## LE RESPECT DE VOTRE CULTE

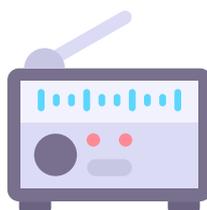
Pour rencontrer le ministre du culte de votre choix, nous vous invitons à vous renseigner auprès de l'infirmière coordinatrice du service.

## CONFIDENTIALITÉ

Tous les professionnels et les bénévoles qui interviennent dans l'établissement sont tenus à l'obligation de discrétion, réserve et secret professionnel.



# INFORMATIONS LIÉES AU SÉJOUR



## ACCÈS A VOS DONNÉES PERSONNELLES

Sauf opposition motivée de votre part, les données personnelles recueillies vous concernant (identité, adresse, antécédents...) font l'objet de traitements automatisés ou non automatisés en relation avec votre prise en charge dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Pour toute question relative à la protection des données vous pouvez contacter la Direction de l'établissement.

## RGPD LE RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

A l'hôpital Saint Joseph de Sarralbe, vos données personnelles sont recueillies et utilisées dans le respect des lois et réglementations en vigueur, et notamment du Code de la santé publique, du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi que des référentiels édictés par la CNIL.

La gestion et la conservation de l'ensemble de ces données médicales informatisées se font conformément à la réglementation en vigueur.

Les informations recueillies dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter et améliorer votre prise en charge. Certaines informations doivent être transmises aux différents organismes de l'Etat ou d'Assurance Maladie.

Vous pouvez, à tout moment, accéder à vos données, en demander l'effacement, ou retirer votre consentement. Vous disposez également des droits : d'opposition sous réserve de motif légitime, de portabilité et de limitation du traitement de vos données. Par ailleurs, vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données, en cas de décès.

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits ne sont pas respectés ou que le dispositif de contrôle d'accès n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser, par voie électronique, une réclamation à la CNIL (<https://www.cnil.fr>).

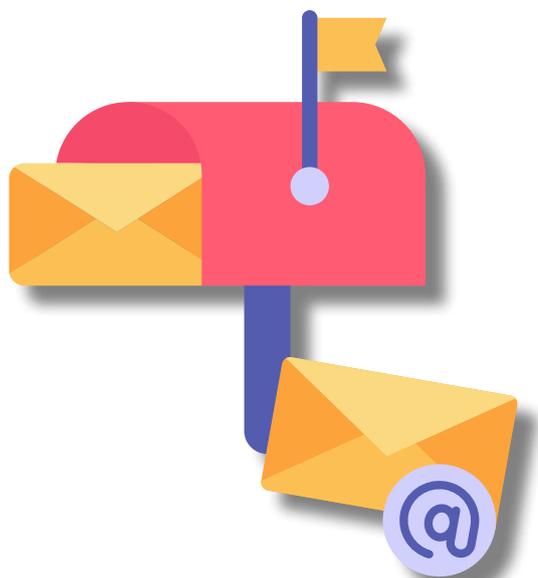
Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données, en joignant une pièce d'identité à votre demande :

- Par voie postale

### **Délégué à la Protection des Données**

Hôpital EHPAD Saint Joseph  
12 rue de l'hôpital  
57430 SARRALBE

- Par voie électronique :  
[direction@hopital-sarralbe.fr](mailto:direction@hopital-sarralbe.fr)





# PRISE EN CHARGE MÉDICALE

## DOSSIER MÉDICAL

Bénéficient du droit d'accès au dossier médical :

*Le patient lui-même*

*Ses ayants droit (en cas de décès du patient)*

*Son représentant légal*

La demande doit être adressée à la direction de l'établissement.

Pour ce faire, l'infirmière coordinatrice du service est à votre disposition pour vous remettre le formulaire de demande.



## La communication de ces informations intervient au choix du demandeur :

soit par envoi de copies du dossier médical (frais à la charge du demandeur)

soit par consultation sur place, et le cas échéant, remise de copies.

Toute demande doit comporter la qualité du demandeur, le nom de la personne concernée par le dossier, la période et le service d'hospitalisation, le motif de la demande pour les ayants droits. Elle doit être accompagnée dans tous les cas d'une copie d'un justificatif d'identité, d'un justificatif de lien de parenté pour les ayants droits ou de tutorat pour le tuteur.

Le dossier est communiqué au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans.



# PRISE EN CHARGE MÉDICALE



## LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ (DMP)

C'est un carnet de santé virtuel au service du patient.

Il est utile pour :

- Partager ses informations de santé en ligne avec son médecin traitant et tous les professionnels de santé qui le prennent en charge, y compris à l'hôpital
- Le DMP ainsi que la Messagerie Sécurisée de Santé sont disponibles sur Mon Espace Santé. La MSS permet d'échanger des messages et documents entre les professionnels et les patients
- Améliorer l'efficacité de sa prise en charge
- Le patient permet aux différents professionnels de santé qui le prennent en charge d'alimenter son DMP.

Seuls les professionnels de santé autorisés par le patient peuvent consulter le DMP. Seul le médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans le DMP.

Les professionnels de santé de l'hôpital Saint Joseph de Sarralbe font partie des personnes qui peuvent alimenter le DMP du patient.

Ils peuvent y ajouter différents types de documents :

- Compte-rendu d'hospitalisation
- Compte-rendu de consultation
- Lettre de liaison

Si vous souhaitez vous opposer à l'alimentation et à la consultation de votre DMP, merci de le signaler auprès de l'équipe soignante.

## INFORMATION ÉCLAIRÉE ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Il est tenu compte de la volonté de la personne. Ainsi les personnels soignants s'engagent à vous transmettre toutes les informations utiles tout en veillant à la bonne compréhension de celles-ci, afin d'obtenir votre consentement éclairé pour tous les actes médicaux (prise de sang, traitement...)

## LA DÉSIGNATION PAR VOS SOINS D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions (Loi du 4 Mars 2002).

Cette désignation s'effectue en début de séjour auprès de l'équipe soignante. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

## PERSONNE À PRÉVENIR

Nommée à l'admission par le patient, elle est avertie de tout changement administratif ou organisationnel relatif à la prise en charge (sortie, transfert, fin de séjour, changement de service...). Elle n'a pas accès au dossier ni aux informations médicales. Sa désignation n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation.

### **VOTRE PRISE EN CHARGE**

Pour contacter le médecin, la personne de confiance ou un membre de votre famille peut prendre rendez-vous auprès de la secrétaire médicale.

### **VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles à votre médecin ou à nos psychologues. Confiez votre exemplaire à l'équipe soignante ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Ces directives anticipées sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen. Elles s'imposent au médecin. Si vous souhaitez en rédiger durant votre séjour, l'équipe soignante vous remettra notre guide/modèle.





## LES ALLERGIES

Etes-vous allergique à un aliment ou à un médicament ? Indiquez-le dès l'admission à l'infirmière ou au médecin.

## LA SURVEILLANCE DU RISQUE MÉDICAMENTEUX

Lors de votre séjour, le médecin sera amené à vous prescrire un traitement médicamenteux en adaptant l'ensemble des médicaments à votre état de santé. Aussi, signalez au médecin vos traitements en cours et de façon générale, tous les médicaments que vous prenez régulièrement et occasionnellement. Lors d'un traitement médicamenteux, des effets indésirables peuvent survenir : dans ce cas, merci d'en faire part immédiatement à l'équipe médicale et soignante.

Pour qu'un traitement soit efficace, il doit être bien suivi !

Au cours de votre hospitalisation, n'hésitez pas à questionner les professionnels pour bien comprendre votre traitement.

Ainsi, le médecin, s'il constate un effet indésirable pouvant être en rapport avec votre traitement médicamenteux, adaptera les prescriptions et signalera cet effet indésirable au centre régional de pharmacovigilance. Vous pouvez également déclarer vous-même directement, un effet indésirable lié à l'utilisation d'un médicament sur le portail des signalements des événements sanitaires indésirables :

[signalement.social-sante.gouv.fr](http://signalement.social-sante.gouv.fr)



Si vous arrivez dans l'établissement avec des médicaments, nous vous remercions de bien vouloir le signaler et les remettre au médecin ou à l'équipe soignante qui vous prend en charge, afin d'éviter tout risque d'interaction ou de surdosage avec les traitements qui vous seront donnés par l'établissement. Vous pourrez les récupérer à votre sortie

## RÉSISTANCE À CERTAINS ANTIBIOTIQUES

Si vous êtes porteur d'une bactérie connue pour sa résistance à un ou plusieurs antibiotiques, signalez-le à votre médecin le plus tôt possible, afin qu'il puisse mettre en œuvre une prise en charge adaptée.

## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

Le personnel médical et paramédical est à l'écoute de votre douleur et de sa prise en charge.

La sensibilisation et la formation du personnel constituent des objectifs prioritaires de l'établissement. Un comité de lutte contre la douleur est actif dans l'établissement.



# LA SÉCURITÉ DES SOINS

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS

### ASSOCIÉES AUX SOINS

L'Hôpital Saint-Joseph de Sarralbe met tout en œuvre pour maîtriser le risque infectieux lors de votre séjour. La lutte contre les infections associées aux soins s'inscrit dans une démarche globale de gestion des risques à l'hôpital et inclut la lutte contre les infections nosocomiales.

Notre lutte est organisée et coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS). Il est composé de professionnels de tous les secteurs d'activité de l'établissement et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Signalez tout déplacement à l'étranger précédant votre hospitalisation.

### Les priorités d'action du comité de lutte contre les infections associées aux soins sont :

Le renforcement de la surveillance de ces infections par le signalement et le développement d'enquêtes permettant de mesurer le risque : participation aux enquêtes nationales en réseau (enquête de prévalence, hygiène des mains...)

La prévention à travers l'application des protocoles de soins validés par le CLIAS.

La surveillance de l'environnement du malade par des contrôles de l'eau : légionnelles pour le réseau d'eau chaude sanitaire, conformité bactériologique des fontaines à eau.

L'évaluation des mesures d'hygiène dans les services de soins et des procédures de bio nettoyage.

La formation prioritaire et permanente en hygiène de toutes les catégories professionnelles et notamment des membres de l'EOH.



# LA SÉCURITÉ DES SOINS



Votre aide et celle de vos proches nous sont précieuses. Certaines mesures préventives peuvent présenter un caractère contraignant (port de masque, de surblouse). Le respect des consignes de prévention et d'hygiène participe à la sécurité et à la qualité des soins.

## BONNES PRATIQUES D'HYGIÈNE

Le respect des bonnes pratiques d'hygiène est l'affaire de tous, aussi nous vous encourageons à utiliser la solution hydroalcoolique située à l'entrée de votre chambre pour vous désinfecter les mains en entrant et en sortant de votre chambre. Il est nécessaire de réaliser une hygiène des mains (lavage ou désinfection) après chaque geste de type : éternuements, mouchage, ramassage d'objets au sol, en allant et sortant des toilettes, avant de manger, etc. Nous vous conseillons de privilégier le lavage des mains au savon et à l'eau pendant 30 secondes lors de présence de salissures visibles à l'œil nu. Nous comptons sur votre compréhension afin d'appliquer les éventuelles règles d'hygiène complémentaires que le personnel vous communiquerait pour diverses raisons (situation sanitaire, traitement, ...).

## LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

Médecins, infirmières coordinatrices, équipe infirmière, équipe aide-soignante, agents des services hospitaliers, équipes de rééducation et psychologues interviennent à toutes les étapes de votre prise en charge lors de votre séjour. Les secrétaires médicales contribuent à la sécurité de vos informations et l'ensemble des équipes administratives, techniques et logistiques seront sollicités pour assurer la qualité de votre séjour.

L'ensemble du personnel est tenu au plus strict secret médical. En toute confiance, vous pouvez les solliciter pour répondre à vos questions sur votre séjour. Les professionnels participent à la qualité de votre prise en charge et votre confort. Chaque membre du personnel porte sur sa tenue son prénom et sa fonction pour vous permettre d'accéder à l'interlocuteur souhaité.



Afin de faciliter l'identification du professionnel qui vous prend en charge, les tenues professionnelles des soignants ont été adaptées selon leur fonction :

**Médecin** : blouse blanche ou bleue

**Pharmacien** : blouse blanche

**Infirmières coordinatrices** : blouse blanche liseré mauve

**Infirmière hygiéniste** : blouse blanche panachage de liserés de couleur

**Infirmière** : blouse blanche liseré bleu marine et framboise

**AS** : blouse blanche liseré bleu canard et bleu marine

**ASH** : blouse blanche liseré bordeaux et corail

**Lingère** : blouse aubergine et pantalon blanc

**Psychologues** : blouse blanche

**Masseurs-kinésithérapeutes** : blouse aubergine et pantalon blanc

**Professeur d'activité physique adaptée** : blouse blanche

**Préparateur en pharmacie hospitalière** : blouse blanche

**Service technique** : polo marine et pantalon gris



## DON D'ORGANES

Une plaquette d'information est disponible à l'accueil de l'établissement.

## LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

Le développement de la bientraitance, au même titre que la lutte contre la maltraitance, sont deux thèmes envers lesquels l'établissement est sensible.

### Si vous êtes victime de maltraitance, contactez :

Le centre national .....3977

Le centre AMLA de Moselle .....03 87 37 25 25

## COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le bon fonctionnement d'un établissement de santé sanitaire ou médico-social est assuré par une organisation structurée permettant d'assurer un haut niveau de qualité de soins aux patients, grâce à des acteurs compétents, motivés et impliqués, s'appuyant pour leur travail sur un certain nombre de valeurs professionnelles. L'ensemble des actions de soins obéit à des règles clairement définies, qu'elles soient scientifiques, techniques ou déontologiques.

Cependant, certaines situations imprévues ou imprévisibles, humainement difficiles ne rentrent pas dans les cadres réglementés par ces principes et ces règles : c'est là que se situe la réflexion éthique.

Des situations diverses comme la fin de vie, la mise en place de contentions, ou encore le refus de soin peuvent souvent questionner et interroger les normes et les valeurs personnelles. Qu'il s'agisse d'une décision à prendre, d'un soin à accomplir (soin de base, technique ou relationnel) ou d'un problème à résoudre, une réponse idéale ne s'impose pas toujours. Naissent alors parfois des dilemmes qui peuvent engendrer des conflits ou insatisfactions au sein des équipes ou dans le travail auprès des



# LA SÉCURITÉ DES SOINS



familles. Si l'éthique est définie comme le questionnement de l'action sous l'angle des valeurs, la réflexion éthique vise à faciliter une prise de décision « juste », la plus « juste » possible, dans une situation donnée à un moment donné.

L'hôpital EHPAD Saint Joseph de Sarralbe a mis en place un Comité d'Éthique afin d'offrir cet espace de réflexion à tous les professionnels en demande d'aide, de conseils quand ils sont confrontés à un ou des questionnements d'ordre éthique. Le souhait est également de sensibiliser les agents sur ce sujet et de promouvoir cette réflexion éthique au sein de tout l'établissement. Les objectifs visent à la fois le bien-être des personnes accompagnées, mais aussi celui des équipes soignantes en les aidant à donner du sens à leur posture.





# LA SÉCURITÉ DES SOINS



## QUESTIONNAIRE DE SORTIE

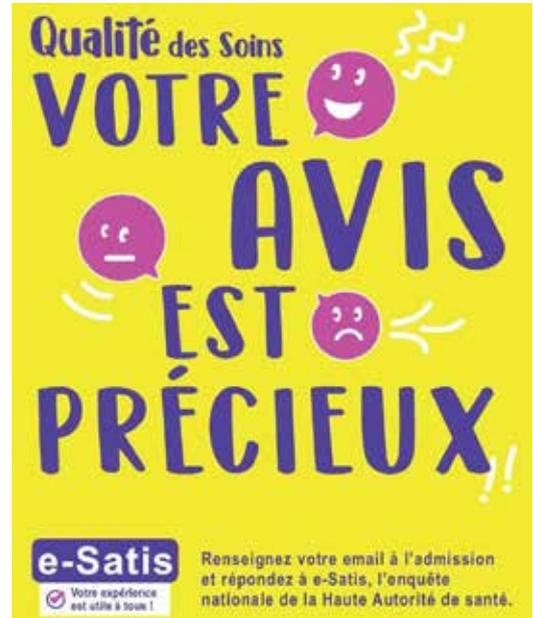
### Le questionnaire de sortie :

Il est joint à ce livret. Une assistance peut vous être apportée pour son remplissage. Tous les professionnels comptent sur vous pour nous remettre ce questionnaire afin que nous puissions évaluer et améliorer le service rendu.

### L'enquête E-Satis :

L'établissement participe au recueil national de satisfaction des patients hospitalisés, c'est pourquoi votre adresse e-mail a été demandée lors de votre passage par l'accueil.

Ce recueil est également anonyme et permet d'améliorer la prise en charge globale.



## COMMISSION DES USAGERS

Si vous souhaitez formuler des suggestions et/ou réclamations, vous pouvez le faire directement au médecin ou à l'équipe qui vous prend en charge.

Si le problème que vous vivez ne se règle éventuellement pas en direct, vous pouvez prendre contact avec :

- L'infirmière coordinatrice du service
- La Direction.

Il existe également une Commission des Usagers (CDU).

La Commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Les coordonnées de vos représentants à cette commission sont disponibles sur le panneau d'affichage à côté de l'accueil de l'établissement et dans le service.

Une boîte aux lettres peut également recueillir vos plaintes et réclamations. Elle est relevée régulièrement par les représentants des usagers.





## PLAINTES ET RECLAMATIONS

En qualité d'utilisateur, vous avez la possibilité d'exprimer oralement vos griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

Pour ce faire, vous pouvez vous adresser au médecin chef de service ou à l'infirmière coordinatrice qui vous recevront.

En cas d'impossibilité, ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous pouvez :

- Soit écrire un courrier à la direction de l'établissement
- Soit, s'il vous est difficile de vous exprimer à l'écrit, demander à rencontrer un représentant des usagers, ou un médiateur médical ou non médical, en appelant le secrétariat de direction au **03 87 97 35 02**

## GESTION DES RISQUES / ÉVÈNEMENT INDESIRABLE

L'établissement déploie une démarche de prévention des risques dans le but d'assurer la sécurité du patient et des soins qui sont délivrés, en particulier de diminuer le risque de survenue d'évènement indésirables, d'évènements indésirables graves associés aux soins (EI / EIGAS).

Cette démarche permet l'analyse et le suivi de tous les EI / EIGAS. En fonction des situations, un Comité de retour d'expérience (CREX), une revue des erreurs médicamenteuses (REMEDI) ou une revue de morbi-mortalité (RMM) seront déclenchés le plus rapidement possible afin d'analyser l'évènement et de mettre en place un plan d'actions permettant d'éviter la survenue d'un nouveau risque.

En tant que patient, vous devez être informé des éventuels EI survenus lors de votre prise en charge.

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, un EI peut parfois survenir.

Si vous détectez une situation qui semble mettre en jeu votre sécurité, vous pouvez alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge.

Vous pouvez également, vous aussi, déclarer un évènement indésirable survenu lors de votre séjour, et contribuer ainsi à améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Pour ce faire, vous devez vous rendre sur le site **[www.signalement.social-sante.gouv.fr](http://www.signalement.social-sante.gouv.fr)**

## NOUS SOMMES VIGILANTS...

Les pratiques médicales évoluent sans cesse et de façon considérable. Toutefois, elles ne sont pas sans risque.

Pour votre sécurité, les vigilances sanitaires ont pour rôle de surveiller les éventuels évènements indésirables liés aux soins.

Pour cela, votre participation ou celle de vos proches est indispensable.

Vous êtes le seul à pouvoir ressentir certains désagréments, signalez-les au médecin ou aux autres professionnels qui vous prennent en charge pendant ou après votre hospitalisation.



# LA SÉCURITÉ DES SOINS

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'hôpital de Sarralbe s'est engagé dans une démarche de développement durable afin de garantir des soins de qualité tout en minimisant l'impact sur l'environnement et le coût de l'énergie.

### Pour ce faire, plusieurs mesures sont mises en place :

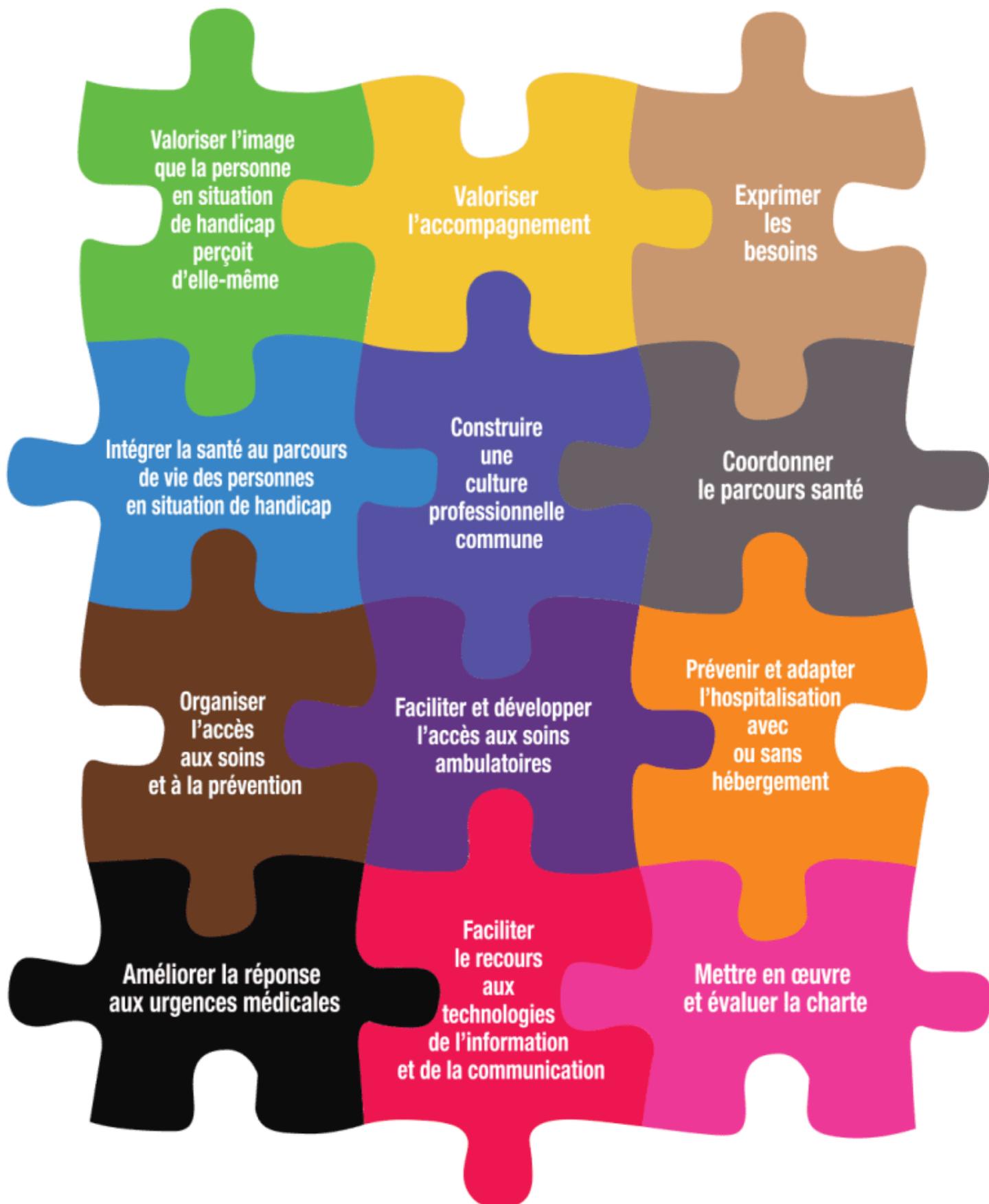
- Gestion efficace des déchets médicaux
- Tri sélectif et recyclage de matériaux dès que possible
- Maîtrise des consommations d'énergie grâce à l'installation de systèmes spécifiques (capteurs de présence pour les lumières par exemple) ou de matériaux plus performants en termes d'isolation
- Sensibilisation des professionnels
- Choix de circuits-courts lors des achats
- Réflexion autour de l'éco-soin.

## Bon séjour !



# Charte *Romain Jacob*

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



# 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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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

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

Rédigée par la Fondation Nationale de Gérontologie (FNG) cette charte composée de 14 recommandations stipule que respecter et reconnaître dans leur dignité, leur liberté, leurs droits et leurs choix les personnes âgées et handicapées en situation de dépendance.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## Valorisation de l'activité

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

## 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.

## Préservation de l'autonomie

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

## 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.

## 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.

## 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.

## 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.

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

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

## L'information

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





HÔPITAL-EHPAD  
**Saint-Joseph**  
de Sarralbe

12, rue de l'Hôpital  
**57430 SARRALBE**  
Tel : 03 87 97 32 00

[www.hopital-sarralbe.fr](http://www.hopital-sarralbe.fr)