



Etablissement de soins
de suite et de réadaptation
des Trois-Epis

mgen*

SOMMAIRE

1. LE MOT DU DIRECTEUR	3
2. L'ETABLISSEMENT	4
2.1. Historique et positionnement sur le territoire	4
2.2. Offre de soins	5
2.3. Partenariats	5
2.4. Personnel	6
3. LES TARIFS	8
4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION	9
4.1. Les repas	9
4.2. Le courrier	9
4.3. Le linge	9
4.4. Les moyens multimédia	10
4.5. Les interprètes	10
4.6. Le culte	10
4.7. Les dépôts et retraits de valeurs	10
4.8. L'animation socioculturelle	10
4.9. Les autres services et prestations	10
5. LA DIRECTION, LES MEDECINS CHEFS DE SERVICE ET LES RESPONSABLES DES SERVICES INTERVENANT DANS LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS	11
6. LE SERVICE SOCIAL	12
7. LE PROJET THERAPEUTIQUE PERSONNALISE	13
8. LA CHARTE SUR LES DROITS DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE	14
9. LES FORMULAIRES DE DESIGNATION ET DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE	15
10. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES	15
11. LES DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE	16
12. LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL	16
13. LA COMMISSION DES USAGERS	17
14. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION	18
15. LE PROGRAMME ANNUEL DE L'EQUIPE OPERATIONNELLE EN HYGIENE HOSPITALIERE	19
16. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	20
17. IDENTITOVIDILANCE	21
18. RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ETABLISSEMENT	22
19. LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT	23
20. MON ESPACE PARTAGÉ	29
21. LES RESULTATS DE LA CERTIFICATION HAS	29
22. LES INDICATEURS	30
23. LES ENQUETES DE SATISFACTION ET QUESTIONNAIRES DE SORTIE	30
24. DECLARATION D'UN EVENEMENT INDESIRABLE ASSOCIE AUX SOINS	31
25. QUELQUES ADRESSES	32





1. LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Vous êtes bienvenu.e.s dans notre établissement des « Trois Epis », qui fait partie du mouvement mutualiste, lequel est à votre service de manière désintéressée.

Vous avez été admis dans le cadre d'un projet de soins qui vous est propre, personnel, déterminé pour vous et avec vous.

La qualité de votre prise en charge globale est notre priorité, et toutes les équipes s'y engagent tous les jours.

Il est important pour nous que vous soyez actrice, acteur de votre parcours de soins, et participant à celui-ci autant qu'il vous est possible en étant volontaire dans toutes les activités qui vous seront proposées.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre passage dans notre établissement vous soit profitable, agréable, bénéfique, et nous avons aussi besoin de vos avis, remarques ou suggestions.

Nous pourrons ainsi continuer à améliorer la sécurité et la qualité des soins, mais aussi l'environnement qui vous accueille.

Ce livret est fait pour vous ; il contient toutes les informations utiles et nécessaires à votre séjour dans notre établissement de « Trois Epis », vos droits et les règles de cohabitation dans une structure collective.

Je vous souhaite personnellement un excellent séjour parmi nous.

Pierre LESPINASSE
Directeur



2. L'ETABLISSEMENT

2.1.Historique et positionnement sur le territoire

L'établissement des Trois-Epis est un établissement du Groupe MGEN.

Il est situé dans le Haut-Rhin à 15 km de Colmar, dans le territoire de Santé 3 Alsace.

L'établissement a ouvert ses portes en 1949. Il accueille tous les assurés sociaux depuis 1977.

Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) depuis la loi « Hôpital, Patients, Santé et Territoires » du 21 juillet 2009, sous contrat avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), il propose une offre de soins tournée vers les besoins de la population de la région et plus particulièrement vers ceux du territoire de santé.

Des patients venant du domicile ou après hospitalisation sont pris en charge en rééducation polyvalente ou spécialisée.

Localisation, accès et coordonnées

ACCES

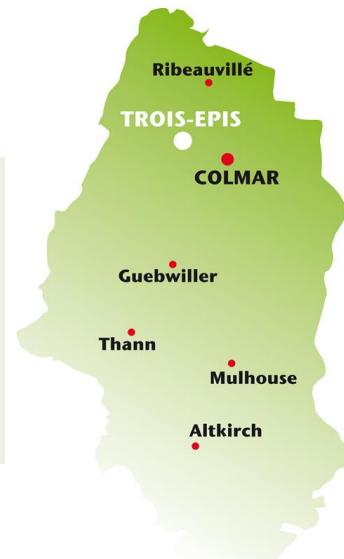
TRAIN : Gare de Colmar

ROUTE : 16 Km de Colmar

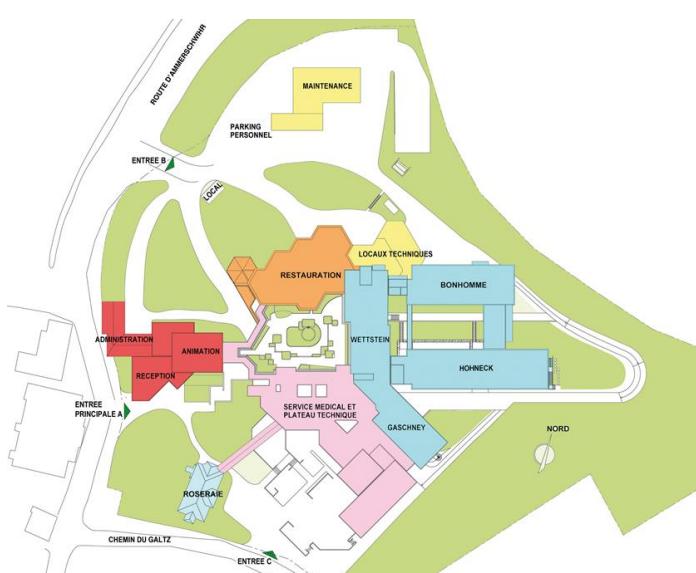
AEROPORT : STRASBOURG & MULHOUSE/BÂLE

COORDONNEES DE L'ETABLISSEMENT

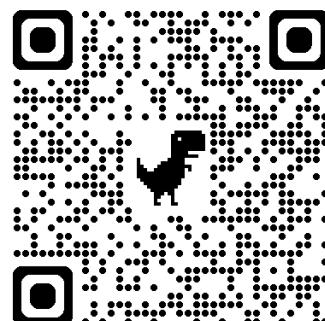
- Coordonnées postales : Square Marcel Rivière - 68410 TROIS-EPIS
- Coordonnées téléphoniques : 03 89 73 54 00
- Coordonnées électroniques : trois-epis@mgen.fr



Plan de masse de l'établissement



Vous pouvez visionner la vidéo de présentation de l'établissement en vous rendant sur la page internet de l'établissement ou en scannant le QR code ci-dessous :



2.2.Offre de soins

L'établissement accueille dans ses 206 lits des patients adultes en hospitalisation complète sur prescription médicale dans les domaines suivants :

- **Soins de suite polyvalents et à orientation gériatrique**
dont des Lits Identifiés Soins Palliatifs (LISP)
- **Réadaptation nutritionnelle et diabétologie**
- **Médecine Physique et de Réadaptation**

Ces trois champs d'intervention relèvent des autorisations délivrées par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

2.3.Partenariats

L'établissement a conclu de nombreux partenariats permettant de fluidifier les parcours de prise en charge sur le territoire :

- avec les hôpitaux et les cliniques de la région ;
- avec les établissements médico-sociaux (établissement d'hébergement des personnes âgées, de personnes handicapées...)
- avec l'Hospitalisation à Domicile (HAD)
- avec les réseaux de santé
- avec des équipes mobiles des hôpitaux
- avec des associations
- avec des prestataires externes
- avec la gendarmerie.



2.4. Personnel

2.4.1. Une équipe spécialisée pluridisciplinaire

La prise en charge est assurée 24h/24, 7 jours sur 7, par des équipes pluridisciplinaires.

Chaque service est placé sous la responsabilité d'un médecin chef de service et d'un cadre de santé. Les professionnels mettent en commun leurs compétences pour soigner et apporter leur soutien à chaque personne hospitalisée.

Nous trouvons dans cette équipe :

Les médecins qui coordonnent l'hospitalisation, assurent le suivi diagnostique et thérapeutique et sont disponibles sur rendez-vous pour toute demande d'information médicale.

Les pharmaciens et préparateurs qui sont en charge de la dispensation des médicaments sur prescription médicale dans le cadre hospitalier.

Les cadres de santé et les responsables de soins qui sont garants de la qualité et de la sécurité des soins.

Les infirmiers et les infirmières de jour ou de nuit qui participent avec les médecins à l'évaluation des problèmes de santé et effectuent les soins. Des professionnels formés interviennent dans le cadre d'actions et de programmes définis au sein de l'établissement dans les projets de soins personnalisés : diabétologie, éducation thérapeutique, douleur, soins palliatifs, stomathérapie, hygiène.

Les aides-soignant(e)s qui assurent l'aide nécessaire pour les gestes de la vie quotidienne (hygiène et confort).

Les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, le psychomotricien, l'éducateur sportif et les orthophonistes qui assurent la rééducation et la réadaptation selon les prescriptions médicales.

Les psychologues et les neuropsychologues qui interviennent sur prescription ou à la demande.

Les diététiciennes qui assurent l'adaptation des repas selon la prescription médicale (allergies alimentaires, ...) et mènent des activités d'éducation ou de rééducation nutritionnelle.

Les assistantes sociales qui, en collaboration avec l'équipe médicale et soignante, contribuent à la sauvegarde des droits des patients, à la recherche de solutions et de réponses adaptées aux situations des patients.

Le service de radiologie qui effectue des clichés au sein de l'établissement. L'interprétation est assurée par un radiologue.

Les agents d'accueil qui accompagnent les patients à l'arrivée et lors de la sortie. Ils facilitent les déplacements et relations avec les différents services de l'établissement.

Les agents de soins qui assurent l'entretien des locaux et le service des repas.



Les équipes logistiques et administratives qui agissent au quotidien pour les prestations hôtelières, de maintenance et pour le bon fonctionnement de l'établissement.

Tous se mobilisent pour :

- FAVORISER LE RETOUR A L'AUTONOMIE DE CHACUN
- ADAPTER LES REPONSES A CHAQUE SITUATION
- ASSURER LE BIEN-ETRE PHYSIQUE, MENTAL ET MORAL DES PATIENTS
- IMPLIQUER LE PATIENT DANS SA PRISE EN CHARGE

Patient

2.4.2. Le code d'identification des personnels

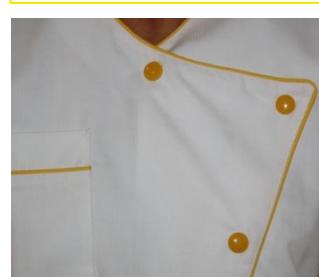
Chaque professionnel est identifiable par sa tenue professionnelle portant son nom et sa fonction. Il se présente auprès du patient.

INFIRMIER(e)



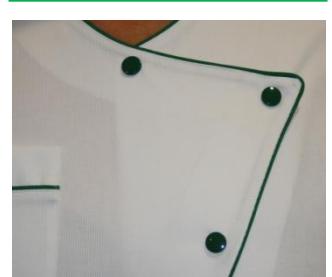
liseret bleu foncé

AIDE SOIGNANT(e)



liseret jaune

AGENT de SOINS



liseret vert

KINESITHERAPEUTE
ERGOTHERAPEUTE



liseret bleu ciel

AGENT d'ACCUEIL



liseret rouge

DIETETICIENNE



bande bleu ciel
liseret bleu foncé

Les médecins et les responsables de soins portent **une tenue blanche sans liseré**.

2.4.3. Le secret professionnel

L'ensemble du personnel est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations portées à notre connaissance durant le séjour sont conservées avec une stricte confidentialité.

2.4.4. Les groupes de prise en charge et les séances de rééducation/réadaptation

Les groupes de prise en charge :

Les séances en groupes peuvent compléter les séances individuelles.

Exemples de prises en soins de groupe :

- Ateliers diabète et obésité
- cuisine éducative en diététique
- balnéothérapie
- groupe gymnique dédié
- parcours de marche nordique
- etc.

Les séances de rééducation/réadaptation :

Les professionnels proposent de nombreuses séances de réautonomisation, de rééducation et de réadaptation en s'appuyant sur les équipements à leur disposition.



Salle de gymnastique



Vélos – Tapis de marche
– Portique d'allègement...



Balnéothérapie



Cuisine thérapeutique



Simulateur de logement



Parcours de marche extérieure



Marche nordique



Parcours fauteuil roulant



3. LES TARIFS

Les tarifs en vigueur sont disponibles à l'accueil et affichés dans chaque unité de soins. Ils sont également consultables sur la page internet de l'établissement.

4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

4.1 Les repas

Les repas sont préparés sur place par notre équipe de cuisiniers respectueuse des normes d'hygiène et de conservation des aliments en collectivité.

Les repas participent aux soins. Ils sont servis en salle à manger à 12h et à 18h 30.

Ces horaires sont à respecter et votre présence y est impérative.

Le patient, qui pour des raisons de confort souhaite déjeuner dans l'établissement le jour de sa sortie, se verra facturer son repas.

Les familles des patients pourront prendre leurs repas dans l'établissement, en salle à manger, en nombre limité, en réservant 24h à l'avance auprès du responsable de la salle, en indiquant les allergies et intolérances, si existantes.

Les enfants de moins de 6 ans ne sont pas admis en salle à manger, pour la quiétude des autres patients.

Pour certaines situations exceptionnelles, il est possible de commander un repas en chambre pour un seul proche. Toute demande doit se faire auprès de l'équipe soignante.

Les menus sont affichés à l'entrée de la salle à manger.

Un bar/cafétéria, ouvert tous les après-midis, est à votre disposition au Rez-de-chaussée.

4.2 Le courrier

Une boîte aux lettres est à disposition dans le couloir, à l'entrée de la cafétéria.

Pour recevoir du courrier, veuillez indiquer vos noms et prénoms et l'adresse suivante :

Etablissement de Soins Médicaux et de Réadaptation Groupe MGEN
Square Marcel Rivière - 68410 TROIS-EPIS

Le courrier est distribué en chambre en fin de matinée.

Les mandats et envois recommandés sont à retirer à la réception.

4.3 Le linge

L'établissement propose une prestation blanchisserie. Les modalités et les tarifs sont disponibles auprès des aides-soignants. Pour des raisons d'hygiène, le linge ne doit être ni lavé ni suspendu dans la chambre.

4.4 Les moyens multimédias

L'établissement propose : téléphone, Internet, bouquet TV TNT, etc.

Tous les renseignements concernant l'ouverture d'une ligne téléphonique, l'accès au wifi et la location de la télévision vous sont communiqués lors de votre arrivée par





les agents d'accueil ou la réception. Le règlement de ces prestations se fait durant les horaires d'ouverture au bureau « suivi du séjour ».

Afin de préserver la quiétude de vos voisins, vous pouvez utiliser des casques sans fil prêtés par les agents d'accueil. Une caution vous sera alors demandée.

Vos proches peuvent vous joindre uniquement si vous avez souscrit une ligne directe. Si tel est le cas, veuillez communiquer le numéro à vos proches.

4.5 Les interprètes

La liste des interprètes est disponible à l'accueil.

4.6 Le culte

Les coordonnées des ministres des principaux cultes sont affichées dans les vitrines à tous les étages et dans le SAS d'accueil.

4.7 Les dépôts et retraits de valeurs

Le dépôt des sommes d'argent et objets de valeur en votre possession est **conseillé** dès votre admission auprès du bureau « suivi du séjour » ou à la réception. Un reçu vous est remis.

Les retraits se font exclusivement aux horaires du bureau « suivi du séjour ».

L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets qui n'auraient pas été déposés.

4.8 L'animation socioculturelle

Des animations sont proposées en cafétéria chaque semaine selon le programme affiché.

Un prêt gratuit de livres est proposé et des journaux sont mis à disposition.

Le service animation dispose de livres audio pour les patients malvoyants ou qui ont des difficultés à lire.

4.9 Les autres services et prestations

Un **salon de coiffure** est à disposition au bâtiment animation 1er étage.

Veuillez-vous assurer auprès de l'équipe soignante que votre état de santé est compatible avec cette prestation. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'allergies. Les rendez-vous peuvent être pris par l'intermédiaire des agents d'accueil ou au 5454.

Les jours d'ouvertures, les horaires et les tarifs sont affichés sur la porte du salon.

Une prestation **pédicure** est proposée.

Celle-ci est à régler directement auprès du professionnel intervenant dans l'établissement. Veuillez-vous assurer auprès de l'équipe soignante que votre état de santé est compatible avec cette prestation.

5. LA DIRECTION, LES MEDECINS CHEFS ET LES RESPONSABLES DES SERVICES INTERVENANT DANS LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS

Directeur Général : M. Pierre LESPINASSE

Directeur Adjoint : M. Daniel ENDERLIN

Services	Médecins
Service de soins suite polyvalents et à orientation gériatrique	Médecin chef de service : Dr Pascale SCHMITT
Service de médecine physique et de réadaptation	Médecin chef de service : Dr Omila RAMPHUL-DAUL
Service de réadaptation nutritionnelle et diabétologie	Médecin chef de service : Dr Thomas LEROI

Coordonnateur des soins, attaché à la Direction Daniel ENDERLIN			
Responsable de soins du rez-de-chaussée	Responsable de soins du 1^{er} étage Bonhomme/ Wettstein	Responsable de soins du 1^{er} étage Hohneck et du 2^{eme} étage	Responsable de soins du 3^{eme} étage et personnel de nuit
René-Emmanuel BLAIN	Denis FRESSE	Rosemary HAGENSTEIN	Régine LABARRE

Responsable du service de rééducation : Julie FELDEN

Responsable du service diététique : Fabienne WOLFF

Responsable du service social : Daniel ENDERLIN

Responsable des agents d'accueil : Martine FICHTLER

Vous pouvez solliciter, si vous le souhaitez, l'intervention d'une psychologue durant votre séjour.



6. LE SERVICE SOCIAL

Le service social est à votre disposition sur rendez-vous, du lundi au vendredi.

Vous pouvez contacter le service social :

- Par l'intermédiaire de l'agent d'accueil, du médecin ou du personnel soignant qui nous transmettra votre demande.
- En appelant le secrétariat du service social au 5486 depuis le téléphone de votre chambre ou au 03 89 73 54 86 depuis l'extérieur.

Veuillez faire parvenir votre demande au service social si possible dès les premiers jours de votre admission.

Plusieurs assistantes sociales sont à votre écoute. Un rendez-vous vous sera fixé avec l'une d'entre elles à réception des demandes.

Les missions du service social :

- Ecoute, information et orientation.
- Aide et accompagnement dans vos démarches administratives et/ou d'accès aux droits.
- Aide à la préparation de votre retour à domicile.
- Aide et accompagnement dans les démarches de placement en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) ou USLD (Unité de Soins de Longue Durée).

L'accueil des personnes « les plus démunies » :

L'accès à l'établissement qui participe au service public hospitalier est garanti aux personnes les plus démunies conformément à la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Le service social de l'établissement **se mobilise** en faveur des patients et de leurs familles, dans les difficultés sociales qu'ils peuvent rencontrer.



7. LE PROJET THERAPEUTIQUE PERSONNALISE

Un projet thérapeutique global de prise en charge est défini à l'admission. Il est personnalisé et conforme à la circulaire DHOS/O1 n°2008-305 du 3 octobre 2008 relative aux décrets no 2008-377 du 17 avril 2008 qui réglemente l'activité de soins de suite et de réadaptation.

Ce projet est basé sur un bilan initial, et est décliné en objectifs de soins médicaux, de rééducation et de réadaptation.

Il est établi en concertation avec le patient, l'entourage et les professionnels concernés.

L'adhésion du patient au projet thérapeutique est recherchée car elle est un élément fondamental conditionnant le succès de la prise en charge.

Des soins quotidiens sont apportés au patient et des programmes thérapeutiques lui sont proposés. L'optimisation des capacités physiques et psychologiques et le maintien du lien social sont recherchés.

Les besoins du patient sont réévalués tout au long de l'hospitalisation.

L'information du patient est primordiale, notamment sur :

- le projet thérapeutique pluridisciplinaire prenant en compte ses besoins et attentes et des objectifs déterminés,
- la réévaluation de ces objectifs à chaque réunion pluridisciplinaire,
- les traitements médicamenteux prescrits et les possibles effets indésirables,
- la durée prévisionnelle d'hospitalisation et le projet de vie, avec les modalités d'accompagnement à la sortie (orientation du devenir par rapport au degré d'autonomie),
- la notion de bénéfice-risque liée à l'hospitalisation.



8. LA CHARTE SUR LES DROITS DE LA PERSONNE AGÉE DÉPENDANTE

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.



Version révisée 2007

fng

Fondation Nationale de Gérontologie 49, rue Mirabeau – 75016 PARIS Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr

9. LES FORMULAIRES DE DESIGNATION ET DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

« La personne de confiance peut accompagner le patient dans ses démarches liées à sa santé et, si un jour ce dernier est hors d'état d'exprimer sa volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à la place du patient et sera son porte-parole. »

Un formulaire de désignation de la personne de confiance est remis au patient.

Ce formulaire doit être co-signé par la personne de confiance désignée.

Si le patient souhaite révoquer sa personne de confiance pendant son séjour, il doit en informer l'équipe, qui lui transmettra un formulaire de révocation.

L'équipe soignante se tient à la disposition du patient ou/et de sa famille, pour tout complément d'information. Des explications générales sont disponibles à la page 6 du premier livret de la pochette.

10. LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté sur la limitation ou l'arrêt des traitements médicaux.

Ces directives doivent être écrits sur un document manuscrit, daté, avec le nom, prénom, date, lieu de naissance et signature de la personne.

Un formulaire de recueil est disponible dans notre établissement.

Si vous n'êtes plus en capacité d'écrire, deux témoins dont la personne de confiance attestent par écrit que vous n'avez pas pu rédiger le document vous-même mais que ce document est l'expression de votre volonté libre et éclairée.

Ces attestations doivent préciser le nom et qualité des témoins, leurs signatures et sont jointes aux directives.

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées. Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues dans le paragraphe (ci-dessus) pour leur élaboration.

En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte.

Afin que vos directives anticipées soient prises en compte, portez-les à la connaissance (selon votre choix) de votre entourage, de votre personne de confiance, de votre médecin traitant, des professionnels de santé, etc.

Il est important d'informer le personnel médical et/ou soignant de l'existence de directives anticipées.



11. LES DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE

Le décret n°2016-1066 du 3 août 2016 modifiant le code de déontologie médicale et relatif aux procédures collégiales et au recours à la sédation profonde et continue jusqu'au décès prévus par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et, le décret n°2006-120 du 6 février 2006 relatif à cette procédure prévue par la Loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, définissent l'organisation d'une procédure collégiale dans les décisions médicales de limitation ou d'arrêt de traitement concernant le patient hors d'état d'exprimer sa volonté dans deux hypothèses :

- La limitation ou l'arrêt de traitements susceptibles de mettre la vie du patient en danger
- La limitation ou l'arrêt du traitement inutile, disproportionné ou n'ayant d'autre objet que la seule prolongation artificielle de la vie du patient en phase avancée ou terminale d'une affection grave ou incurable.

De telles décisions, de limitation ou d'arrêt de traitement, ne peuvent intervenir qu'après concertation avec l'équipe de soins médicale et paramédicale.

Le médecin en charge du patient doit faire appel à l'avis motivé d'au moins un autre médecin. Un des deux médecins peut également demander l'intervention d'un troisième confrère. En tout état de cause, la décision de limitation ou d'arrêt relève de la seule responsabilité du médecin en charge du malade. Il doit, au préalable, vérifier l'existence de directives anticipées, consulter la personne de confiance désignée, ainsi que la famille ou, à défaut, les proches.

L'ensemble des démarches et de la procédure suivie, ainsi que la décision motivée du médecin, sont consignées dans le dossier médical du patient.

A moins que les directives anticipées ne figurent déjà dans le dossier en sa possession, le médecin qui envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement chez un malade doit s'enquérir de l'existence éventuelle de celles-ci auprès du médecin traitant qui le lui a adressé, auprès de la personne de confiance, de la famille ou, à défaut, des proches.

Le médecin accompagne la personne selon les principes et dans les conditions énoncées à l'article R. 4127-38. Il veille également à ce que l'entourage du patient soit informé de la situation et reçoive le soutien nécessaire.

12. LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MEDICAL

Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical.

Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical, veuillez suivre la procédure décrite au sein du deuxième livret d'accueil transmis dans la même pochette que celui-ci.



13. LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une commission des usagers est en place au sein de l'établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) des TROIS EPIS, conforme au *Décret n°2016-726 du 1er juin 2016*.

La commission s'assure du respect des droits des usagers au sein de l'établissement, et contribue par ses avis et propositions à **l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches**.

La CDU se réunit 4*/an au sein de l'établissement, et a pour missions :

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches, et de la prise en charge,
- de faciliter les démarches des patients et de leurs proches
- de veiller à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informés des suites données à leurs demandes.

Mécontentement/Réclamation :

Tout usager peut adresser ses remarques aux professionnels et aux responsables de service, oralement ou par écrit pendant ou à l'issue de votre séjour (urne à disposition à l'accueil, questionnaire de satisfaction et courriers). **Un formulaire « remarques/suggestions/mécontentements » se trouve dans la pochette de votre livret d'accueil.**

Les réclamations sont portées à la connaissance de la direction et sont analysées.

Le représentant légal doit y répondre dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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

Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

La Commission des Usagers (CDU) est composée :

Président : Mme Pauline MUSZYNSKI –

Médecin médiateur.

Téléphone secrétariat : 03 89 73 54 21

Vice-président : M. Alain BATLO

Représentant des usagers

Médiateur médical :

- Dr. Pauline MUSZYNSKI

Téléphone secrétariat : 03 89 73 54 21

Médiateur non médical :

Mme Chloé JAUME

Mail : cjaume@mgen.fr

Téléphone secrétariat : 03 89 73 54 27

- Suppléant : Dr. Tiffany MERCEY

- Suppléant : Mr Daniel ENDERLIN

Ainsi que de **2 représentants des usagers titulaires** et leurs suppléants, désignés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé.

Coordonnées des représentants des usagers :

Titulaire 1 : M. Alain BATLO
Association Ligue Contre le Cancer
Courriel : alainbatlo@gmail.com
 : 06 82 35 32 69

Suppléant 1 : Mme. Marie HAESSELY
Association Alsace Cardio
Courriel : marie-haessely@bbox.fr
 : 06 82 40 87 80

Titulaire 2 : Mme. KICHENAPIN Danièle
Association Union Fédérale des
Consommateurs Que Choisir du Haut-Rhin
Courriel : miewell@orange.fr
 : 06 31 77 27 28

Suppléant 2 : M. Pierre MEYER
Association Alsace Cardio
Courriel : mepierre@vialis.net
 : 06 30 01 40 61

14. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

Si vous n'êtes pas satisfait des soins que vous avez reçus, si vous êtes victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène ou d'une infection nosocomiale , vous pouvez faire appel à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) qui a une mission de conciliation et de règlement amiable des litiges.

Les coordonnées de la CRCI sont disponibles ci-dessous :

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation

1, rue Turique - B.P. 40340 - 54006 NANCY

Tél. : 03 83 57 46 00

Courriel : lorraine@commissions-crci.fr

Vous pouvez également vous renseigner sur cette commission auprès de la direction de l'établissement.



15. LE PROGRAMME ANNUEL DE L'EQUIPE OPERATIONNELLE D'HYGIENE HOSPITALIERE (EOHH)

Le programme est défini annuellement à partir des 6 axes de la politique de la gestion du risque infectieux :

1. Elaborer et mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques dans le cadre de la prévention des infections nosocomiales
 - Réviser et rédiger des protocoles adaptés.
2. Réaliser la surveillance des infections nosocomiales et leur signalement
 - Réaliser le suivi des indicateurs et procéder aux signalements.
3. Assurer l'information et la formation en matière d'hygiène hospitalière et de lutte contre le risque infectieux pour l'ensemble des professionnels
 - Organiser le relais des informations dans les unités de soins par les correspondants en hygiène.
 - Mettre en œuvre des formations théoriques et des ateliers de pratiques professionnelles.
4. Evaluer périodiquement les actions mises en œuvre dans le cadre de la lutte contre les infections nosocomiales
 - Réaliser des évaluations, des audits et des enquêtes de prévalence en vue de définir les nouvelles actions à mener.
5. Maîtriser la résistance bactérienne
 - Mesurer et analyser l'efficacité des traitements antibiotiques prescrits.
6. Maîtriser le risque infectieux lié à l'environnement et à l'alimentation
 - Réaliser régulièrement des analyses des repas préparés, de l'eau, du linge ... et mettre en œuvre si nécessaire des actions d'amélioration.

Le programme annuel complet est disponible sur demande.



16. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

LUTTER CONTRE LA DOULEUR

L'établissement dispose d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD) composé de personnes représentant toutes les professions ainsi que des membres du comité des représentants des usagers. Le CLUD se réunit régulièrement pour définir et faire appliquer la politique de prise en charge de la douleur :

1. Renforcer la qualité de prise en compte de la douleur dans l'établissement.
2. Promouvoir la culture de la prise en compte de la douleur.
3. Poursuivre la formation des professionnels.
4. Poursuivre l'information du patient sur la douleur.

NOTRE ENGAGEMENT

Face à la douleur, nous nous engageons à :

- **EVALUER** les douleurs selon des échelles adaptées au type de douleur et à l'état de santé du patient.
- **PREVENIR** les douleurs provoquées par certains soins ou examens ou celles liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple mouvement.
- **TRAITER ET SOULAGER** les douleurs aiguës, les douleurs après une intervention chirurgicale, les douleurs chroniques comme le mal de dos ou la migraine, les douleurs liées au cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique et également les douleurs psychiques.

LES INTERLOCUTEURS

Tous les professionnels de l'établissement sont là pour vous écouter, répondre à vos questions et vous expliquer les soins qu'ils vous proposent :

- **Le médecin** demande une évaluation régulière de la douleur et prescrit les traitements médicamenteux et non médicamenteux adaptés.
- **L'équipe soignante** (infirmier(e)s, aide-soignant(e)s, cadre de santé) évalue, dispense les traitements et surveille l'évolution de la douleur ainsi que l'apparition d'éventuels effets secondaires.
- **L'équipe de rééducation** évalue la douleur et met en œuvre des prises en charge diverses comme la physiothérapie, la relaxation, les massages ou encore la thermothérapie.
- **La psychologue et l'assistante sociale** peuvent aider à la prise en charge de la douleur et de son retentissement sur la vie quotidienne.
- **L'équipe pharmaceutique** de l'établissement est à votre écoute pour toutes questions sur vos traitements médicamenteux contre la douleur.

LES PATIENTS

Pour les personnes qui ne peuvent s'exprimer, les soignants disposent d'outils spécifiques pour évaluer la douleur. Ils peuvent être amenés à interroger l'entourage pour repérer d'éventuels changements de comportement.

Certaines douleurs sont déroutantes : elles peuvent être parfois très intenses, se situer à distance de l'endroit lésé ou sans lésion visible, être provoquées par un simple effleurement... Il est essentiel pour vous de **parler de votre douleur** à l'équipe qui vous prend en charge. Chacun en a sa propre perception ; c'est avec votre participation que nous pourrons la traiter efficacement.

17. IDENTITOVIDLANCE

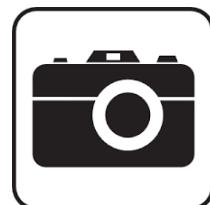
La vérification de votre identité est indispensable à toutes les étapes de votre prise en charge.

Tout au long de votre séjour, le personnel sera amené à vous demander de décliner votre identité pour éviter tout risque d'erreur

Une cellule d'identitovigilance se réunit régulièrement dans l'établissement afin de définir et mettre en place des actions permettant le bon déroulement de votre séjour.

Pour votre sécurité et pour la sécurité de votre prise en charge :

- **une photo d'identité** est réalisée dès l'admission et est intégrée à votre dossier informatisé.



Cette prise de vue n'est effectuée qu'avec votre consentement libre et éclairé ou celui de votre représentant légal. Elle ne pourra en revanche faire l'objet d'aucune utilisation ou diffusion commerciale et ne sera pas conservée au-delà de votre hospitalisation.

- **Un bracelet d'identification** est posé à l'ensemble des patients lors de l'admission.



18. RESPONSABILITE SOCIETALE DE L'ETABLISSEMENT (RSE)

Soucieux de l'impact environnemental et sociétal de ses activités sur la planète, l'établissement SMR TROIS EPIS met en place des actions responsables (RSE).



Engagement Développement Durable

Depuis 2009, un groupe de travail se réunit plusieurs fois par an, afin de développer des actions permettant de réduire les impacts environnementaux.

La Direction s'engage à poursuivre ses actions dans les domaines suivants :

- Poursuivre et développer le tri et recyclage des déchets (Carton, plastique, papier, ferraille, piles, matériel informatique, cartouches d'encre, déchets hospitaliers à risques infectieux (DASRI), bio déchets, ...).
- Poursuivre la politique énergétique (Suivi des consommations d'eau, d'électricité, de gaz, de chauffage, ...).

De nombreux travaux ont été réalisés dans un but de réduction des consommations, comme la mise en place d'une chaudière biomasse, le changement du système de traitement d'air au niveau de la balnéothérapie, de la radiologie et des salles de rééducation.

- Poursuivre la politique d'achats éco-responsables. Le groupe MGEN s'est engagé en signant une charte des achats responsables.
- Poursuivre les actions de communication et de sensibilisation des acteurs.

Nous remercions nos patients de bien vouloir contribuer à cette démarche, en restant vigilant sur les consommations d'énergie, d'eau, de linge, ainsi que sur le gaspillage alimentaire.

Le développement durable est l'affaire de chacun !



19. LE REGLEMENT INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT

Ce règlement présente vos droits et vos obligations conformément à « La Charte de la personne hospitalisée » (figurant dans le 1^{er} livret d'accueil).

Il se veut être au service du confort et de la sécurité des patients et des professionnels.

Le directeur dispose des pouvoirs de police dans l'établissement.

1. Les soins et la rééducation sont dispensés par une équipe pluridisciplinaire.

La continuité des soins est assurée de jour et de nuit par le personnel soignant.

Les activités de rééducation et de réadaptation sont prescrites et coordonnées par le médecin.

Nous vous demandons de respecter votre planning d'activités et de soins. Les repas sont adaptés à votre pathologie, il est impératif de vous y conformer.

Votre implication contribuera à l'atteinte des objectifs de votre rééducation.

2. Le respect de la confidentialité



Toutes les informations sont conservées avec une stricte confidentialité.

Veuillez respecter cette confidentialité en ne transmettant aucune information concernant les autres patients oralement (par téléphone) ou par tout autre moyen de communication (Internet ...).

Si vous souhaitez l'anonymat, veuillez l'indiquer lors de votre admission

3. Le circuit du médicament



La copie de la dernière prescription médicale (de votre médecin traitant et/ou spécialiste) comprenant la liste des médicaments que vous prenez actuellement est une information importante pour la prise en charge.

Seuls les médicaments prescrits par les médecins de l'établissement sont autorisés.

Il est indispensable d'être présent en chambre, aux horaires affichés, pour la distribution des médicaments.



LA GESTION DE VOTRE TRAITEMENT PERSONNEL

Si, à votre arrivée, vous disposez déjà de médicaments personnels, vous devez en informer aussitôt le médecin ou l'infirmier du service. Afin d'éviter d'éventuelles interactions médicamenteuses, ils vous seront retirés, mais vous serons, si nécessaire, à nouveau dispensés dans le cadre d'une prescription thérapeutique hospitalière (arrêté du 31 mars 1999). L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite.

Vos médicaments personnels vous seront restitués à votre sortie.

LA CHARTE « MOI ET MES MÉDICAMENTS »

Les médicaments que l'on m'a prescrits sont nécessaires pour améliorer ma santé. En collaboration avec les professionnels de santé qui me prennent en charge, je peux apprendre à les utiliser de façon sûre. Pour cela, je m'engage à :

- ❖ Informer tous les professionnels de santé qui me prennent en charge (médecins, infirmiers, ...) de mes allergies à des aliments ou à des médicaments ;
- ❖ Connaitre tous les médicaments que je prends y compris leur nom, leur concentration ou dosage, pourquoi je prends chacun d'entre eux et comment je dois les prendre ;
- ❖ Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge quand de nouveaux médicaments me sont prescrits par d'autres professionnels. Apporter les doubles des prescriptions en cours (à l'hôpital, à ma pharmacie habituelle, lors des consultations médicales) ;
- ❖ Communiquer aux professionnels de santé qui me prennent en charge si je prends des médicaments à base de plantes, des vitamines, des compléments alimentaires ou d'autres médicaments disponibles sans ordonnance ;
- ❖ M'identifier avant toute administration de médicament par un médecin ou un infirmier (et délivrance par un pharmacien) ;
- ❖ Quand on veut m'administrer un médicament que je ne connais pas, demander au professionnel de santé qui me prend en charge des informations sur ce médicament et s'il correspond à un médicament que je prends d'habitude ;
- ❖ Informer les professionnels de santé qui me prennent en charge si j'ai des problèmes pour prendre un médicament, quelle qu'en soit la raison (y compris de coût) ;
- ❖ Demander confirmation aux professionnels de santé qui me prennent en charge avant de changer la façon dont je prends mes médicaments, quels que soit le changement ;
- ❖ Faire renouveler mes prescriptions et me procurer mes médicaments à temps ;
- ❖ Conserver sur moi ma (ou mes) ordonnance(s) lors de mes déplacements, notamment à l'étranger et toujours emporter quelques jours de traitements, même pour un déplacement de courte durée ;
- ❖ Signaler rapidement à un professionnel de santé (médecin, infirmier, pharmacien) les effets indésirables liés à la prise de médicaments ;
- ❖ Observer les conseils ou précautions formulés par les professionnels de santé pour la prise de médicaments et leur surveillance.

4. Les sorties

Aucune sortie hors de l'enceinte de l'établissement n'est autorisée sans avis médical. Une permission exceptionnelle par séjour avec une nuit à l'extérieur, peut vous être accordée sous réserve de l'accord du médecin et de la direction. Cette demande de permission exceptionnelle doit être déposée 72h00 à l'avance auprès de votre agent d'accueil. Votre départ se fera le matin après 9h00 et vous devrez rentrer le lendemain avant 18 h00. Aucun repas ne sera servi après 18h30.

Le transport reste à votre charge. Le supplément chambre particulière vous sera facturé si votre mutuelle ne le prend pas en charge.

A la fin de votre séjour, la chambre devra être libérée avant 10h.

Sortie contre avis médical : un patient peut à tout moment quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état de santé et après avoir signé une décharge. En cas de refus de signer cette décharge, un document interne est rédigé, attestant ce refus.

Il est demandé de ne pas quitter l'établissement avant le petit déjeuner et après 20h (heure de fin des visites).

Vous devez impérativement être de retour dans votre chambre **à 22h** lors de la tournée des infirmières.

5. Hygiène et tenue vestimentaire

Veuillez-vous munir de :

- votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, etc...),
- votre linge et de vos effets personnels (serviettes, gants de toilette, peignoir, pyjama, robe de chambre, pantoufles, etc...).

Un drap et une serviette de bain, **à restituer en fin de séjour**, sont mis à disposition. Cependant, un maillot de bain et une sortie de bain sont à prévoir pour la rééducation en piscine.

Une tenue confortable et ample est conseillée pour les activités de rééducation et de réadaptation. Le pyjama et les pantoufles sont réservés à votre séjour en chambre.

Des chaussures souples qui maintiennent les pieds sont recommandées pour le confort et la sécurité des déplacements.

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement sauf les chiens d'assistance.

6. Tabac

Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement en application de la loi, y compris la cigarette électronique.



De l'oxygène est utilisé dans l'établissement : le non-respect de l'interdiction de fumer compromet votre sécurité et celle des autres patients et engage votre responsabilité personnelle.

Les médecins sont à votre disposition pour vous conseiller et vous aider si vous souhaitez arrêter de fumer.

Un espace fumeur est à votre disposition. Pour le respect de chacun, **merci de ne pas jeter vos mégots de cigarettes par terre.**



7. Sécurité

Veuillez-vous conformer aux consignes de sécurité affichées dans l'ensemble des locaux.



Sécurité incendie

Pour des raisons de sécurité incendie, il est interdit d'apporter :

- Téléviseur, cafetière, théière, appareil de chauffage...
- Bougies, barres d'encens et tout autre produit inflammable.

Conduite à tenir en cas d'incendie

En cas de début d'incendie dans le service : restez calme, alertez le personnel, fermez la porte pour éviter la propagation de la fumée, laissez agir le personnel du service et l'équipe de sécurité de l'établissement présents jour et nuit.

Respectez les consignes qui vous seront données par le personnel

Sécurité des personnes

Toutes les entrées de l'établissement sont sous vidéoprotection.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement des objets dangereux : armes, couteaux, etc.



Promenades

Ne partez jamais seul(e) en promenade aux alentours de l'établissement. Signalez votre départ à l'équipe soignante ainsi que votre retour. En cas de retard, téléphonez immédiatement. En toutes circonstances, signalez votre absence afin de ne pas déclencher inutilement un processus de recherche avec alerte du personnel et/ou des services de police.

Repas

Le règlement sanitaire n'autorise pas :

- de se faire livrer des repas de l'extérieur
- d'apporter des aliments périssables ou non consommés immédiatement.



La consommation d'aliments autres que ceux fournis aux repas se fait sous votre propre responsabilité.

Nous vous rappelons que votre présence est impérative aux repas. En cas d'absence un processus de recherche est lancé.

8. Equipements et matériels

Respectez les équipements mis à votre disposition (téléphone, matériel, aides techniques ..), ainsi que le matériel de sécurité. Veuillez ne pas en faire un usage inapproprié.

Le matériel est à restituer à la fin du séjour (cannes, pinces, ...).

Dysfonctionnements

Veuillez signaler au plus vite les dysfonctionnements constatés dans les chambres comme dans les locaux communs, soit aux infirmeries, soit à l'accueil.





Réparations

Le personnel qui assure l'entretien de l'établissement peut être amené à intervenir dans votre chambre pour effectuer les réparations qui s'imposent, après concertation avec le responsable de l'unité de soins et votre accord.

9. Stationnement dans l'établissement

Le stationnement de votre véhicule dans l'enceinte de l'établissement n'est pas autorisé. Celui-ci doit être garé sur l'un des parkings visiteurs et demeure sous votre responsabilité.

Sauf conditions particulières et validées par le médecin de l'établissement, il est interdit de l'utiliser pendant votre séjour.

En aucun cas, l'établissement ne saurait être tenu pour responsable des dégâts occasionnés par un tiers.

10. Objets de valeur- Argent

Votre chambre est équipée d'un tiroir fermant à clé.

Toutefois, nous vous conseillons de ne pas garder d'objets de valeurs au sein de l'établissement.

A défaut, vous pouvez déposer vos objets ou valeurs dans le coffre de l'établissement. Pour cela, merci de vous adresser au suivi du séjour aux heures d'ouverture du bureau, indiquées sur la porte. Un reçu vous sera délivré.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets et valeurs qui n'auraient pas été déposés au coffre.

11. Propreté des locaux et abords

Chambres d'hospitalisation

Les demandes de chambre individuelle sont examinées avec soin avant le séjour et satisfaites en fonction des disponibilités, moyennant un supplément à votre charge. Certaines mutuelles ou assurances le prennent en charge.

Nous vous remercions de conserver votre chambre dans un état de rangement correct facilitant l'intervention des équipes d'hygiène et de nettoyage.

L'hébergement de personnes étrangères à l'établissement dans votre chambre n'est pas autorisé.

Fenêtres

Par mesure de sécurité, les fenêtres ne s'ouvrent pas en totalité.

Locaux communs

Veuillez respecter la propreté et le rangement des locaux afin de faciliter le travail du personnel, et ne pas gêner l'évacuation en cas d'incendie.

Environnement

Veuillez respecter les espaces verts, les allées, les parkings, la cour intérieure et l'espace fumeur. Merci d'utiliser les cendriers et poubelles pour les déchets.

Dispositifs et équipements personnels

Nous vous recommandons de veiller soigneusement à vos lunettes et vos prothèses dentaires, auditives, etc.

12. Tenue et comportement

Veuillez adopter un comportement et un langage respectueux. Les agressions verbales ou physiques ne sont pas admises et peuvent faire l'objet d'une remise en cause de votre prise en charge.

La liberté de conscience de chacun doit être respectée. Des ministres du culte peuvent être sollicités à votre demande. Les coordonnées sont disponibles à l'accueil.

Nous vous prions de respecter le silence requis dans un établissement de santé et réduire le volume sonore de vos équipements (radio, télévision, ordinateur...). Les téléphones portables doivent être éteints pendant les activités de soins et de réadaptation.

L'introduction dans l'établissement de drogues, de boissons alcoolisées ou de produits illicites est strictement interdite ainsi que la pratique de jeux d'argent.

Dans le respect de l'individu et de la collectivité, il est interdit de réaliser des photos ou des films dans l'enceinte de l'établissement.

Les affichages et réunions à caractère politique ne sont pas autorisés.

Pourboires

Les pourboires directs au personnel ne sont pas admis. Toutefois, si vous le souhaitez, vous pouvez manifester votre satisfaction par un don à l'association du personnel (*au bureau suivi du séjour à l'accueil*) qui se charge de le redistribuer équitablement à tout le personnel, une fois par an.

13. Visites et accompagnants

Afin de ne pas perturber la continuité des soins, **les visites sont autorisées de 13h à 20h au plus tard.**

Votre planning d'activités ou de soins est prioritaire. Vos visiteurs ont accès à la cafétéria et à votre chambre. Il leur est interdit de pénétrer dans les autres chambres. Ils sont tenus de respecter le calme et le repos des autres patients.

La visite d'enfants de moins de 3 ans, au sein des unités de soins, n'est pas conseillée. Si tel est votre souhait, veuillez solliciter au préalable l'avis du médecin du service.

Pour les prises en charge en soins palliatifs

Dans la mesure du possible et si le fonctionnement du service n'en est pas affecté, une personne accompagnante peut rester dans la chambre du patient et disposer d'un fauteuil pour la nuit. Un repas peut être fourni.

Un salon d'accueil des familles est à la disposition des accompagnants au rez-de-chaussée.



14. Respect du droit à l'image

Il est strictement interdit de photographier, filmer ou enregistrer la voix d'un membre du personnel ou d'un autre patient de l'établissement sans son autorisation écrite. Ces pratiques constituent une violation du droit à l'image des personnes et sont sanctionnées sur les plans civil et pénal.

15. Non-respect du règlement intérieur

Tout écart au règlement peut vous être signifié par le médecin ou les responsables de service, en dernier ressort par le directeur de l'établissement. Son non-respect pourrait compromettre votre sécurité ainsi que celle des personnes accueillies, voire la poursuite de votre prise en charge dans l'établissement.

En veillant au respect de ces règles vous contribuerez au confort et à la sécurité de chacun.

20. MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace Santé vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité. Proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé, cet espace personnel a vocation à devenir votre carnet de santé numérique.



Au-delà du dossier médical partagé (DMP), ce service donne accès à une messagerie sécurisée, ainsi qu'à un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics puis, à terme, à un agenda médical.

Les informations et documents déposés dans Mon Espace Santé sont hébergés en France, par les prestataires de l'Assurance Maladie, sur des serveurs dédiés répondant aux plus hautes normes de sécurité.

L'établissement SMR des TROIS EPIS, après qualification de l'identité, transmet automatiquement le compte rendu de fin d'hospitalisation, l'ordonnance de sortie et le compte rendu d'imagerie médical sur votre DMP, si celui-ci est actif.

Vous trouverez plusieurs documents d'informations annexés à ce livret.

21. LES RESULTATS DE LA CERTIFICATION HAS

L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins validée périodiquement par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette démarche est appelée certification.



Date de certification	Certification
11/02/2011	Certification sans réserve et sans recommandation
01/12/2015	Certification sans réserve et sans recommandation Classe de performance : A
30/11/2021	Etablissement Certifié pour la qualité des soins Score : 98,53%

22. LES INDICATEURS

Indicateurs pour l'amélioration de la qualité de prise en charge et la sécurité des soins (IQSS)

La qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins est évaluée chaque année au travers d'indicateurs. Ces indicateurs sont définis par la Haute Autorité de Santé (HAS) pour tous les établissements de santé.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés à l'entrée de l'établissement et annexés à votre livret d'accueil.

23. LES ENQUETES DE SATISFACTION ET QUESTIONNAIRES DE SORTIE

Enquêtes de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées ponctuellement. Elles peuvent être menées pendant le séjour dans des domaines spécifiques ou après la sortie, par téléphone. Si vous ne souhaitez pas être contactés après votre sortie, vous pouvez vous y opposer.

Questionnaires de sortie

Un questionnaire de sortie vous est remis avant votre sortie.

Veuillez le compléter et le remettre à l'agent d'accueil ou directement dans les urnes prévues à cet effet, à la réception ou à la cafétéria.



Les questionnaires de sortie sont comptabilisés et analysés. Les pourcentages de satisfaction et d'insatisfaction sont communiqués aux professionnels et aux représentants des usagers. Des actions d'amélioration sont mises en place au vu de ces résultats.

Les résultats des évaluations de la satisfaction des patients sont affichés à l'accueil et annexés à votre livret d'accueil.

**Nous vous invitons à compléter le questionnaire de sortie.
Contribuez ainsi à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de l'établissement.**



Enquêtes de satisfaction après le séjour : E-Satis

Lors de votre admission, l'agent d'accueil vous demande votre accord pour participer à l'enquête de satisfaction réalisée par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Pour cela, l'agent vous demande votre adresse mail.

Vous recevrez alors un e-mail à la suite de votre séjour contenant un lien unique et individuel permettant de vous connecter au questionnaire e-Satis et d'y répondre.

Si vous ne souhaitez plus répondre au questionnaire, il vous sera donné la possibilité de vous désinscrire à partir du lien indiqué dans le mail reçu.

Vos réponses sont importantes. Elles nous permettront de connaître les points positifs de votre séjour et ceux qu'il nous faut améliorer.

24. DÉCLARATION D'UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIE AUX SOINS

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

Patient, consommateur ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail de signalement les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins suivants :



Medicaments



Dispositifs médicaux



Produits de la vie courante ou de l'environnement



Actes de soins
(dont infections associées aux soins)



Produits de tatouage



Produits cosmétiques



Compléments alimentaires



Produits ou substances ayant un effet psychoactif

Ces évènements peuvent être signalés sur le site internet suivant :
<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

25. QUELQUES ADRESSES

L'établissement a signé une convention avec les associations ci-dessous :

- Jusqu'à La Mort Accompagner La Vie (**JALMALV**) est une association d'accompagnement des personnes gravement malades et de leur famille.

JALMALV

27 Rue Berthe Molly, 68000 Colmar

Telephone: 03 89 41 68 19



Un bénévole de l'association JALMALV se déplace une fois par semaine au sein de l'établissement, dans un but d'accompagnement, d'écoute et de soutien de patients en fin de vie.

- URILCO accompagne les patients stomisés avec leur consentement.



3 rue de la Porte de l'Hôpital
67000 Strasbourg
Téléphone : 03 90 00 21 17

URILCO 68

Hôpitaux Civils de Colmar
39, Avenue de la Liberté 68 024 Colmar
Téléphone : 03 89 12 43 52

Un bénévole de l'association URILCO 67 intervient au sein de l'établissement des TROIS EPIS.

Cette intervention consiste en un entretien en tête à tête entre le patient stomisé hospitalisé à TROIS EPIS et le bénévole de l'association, lui aussi stomisé. Cette démarche permet une information auprès du patient, ainsi qu'un soutien psychologique. A la demande du patient, l'un de ses proches peut participer à l'entretien.

- Réseau Santé de Colmar propose aux personnes présentant un diabète, une maladie cardiovasculaire ou de l'obésité, un accueil personnalisé, une écoute active par des professionnels de santé pour les aider à mieux vivre leur maladie.

Réseau Santé de Colmar
20 Rue d'Agen, 68000 Colmar
Téléphone : 03 89 23 05 55



Le Réseau Santé de Colmar anime une réunion d'information 1 fois par mois au sein de l'établissement des TROIS EPIS. L'objectif de cette réunion est de présenter le rôle et les actions des réseaux des maladies métaboliques d'Alsace dans la prise en charge des patients.

-  **Alsace AVC 68**, Association d'Aide aux Patients atteints d'Accidents Vasculaires Cérébraux

Hôpital du Hasenrein - 87, av d'Altkirch - BP1070 - 68051 MULHOUSE Cedex

Tel : 03 89 64 69 14

E-mail : alsaceavc68@gmail.com



Sur demande du patient et/ou de sa famille, les bénévoles de l'association France AVC se déplacent au sein de l'établissement. L'intervention de l'association a pour objet d'information, de soutien et d'accompagnement de patients et familles suite à un AVC.

Sur demande, le cadre de santé du service de soins, se chargera de contacter l'association et d'organiser une rencontre dans l'établissement.

-  **Traces de vies Alsace**, Association qui développe l'accompagnement par l'écriture de personnes atteintes par des maladies graves ou en fin de vie, en leur permettant de laisser une trace écrite du récit recueilli par un biographe hospitalier certifié.

22B Lieu-dit Ehnwihr - 67600 Muttersholtz

Tel : 06 07 11 01 98

E-mail : alsace@tracesdevies.fr



Un biographe de l'association Traces de vies se déplace au sein de l'établissement des Trois Epis, sur demande d'un responsable de service.

D'autres associations peuvent être sollicitées telles que :

-  **Alsace Cardio**,

Association de familles et de malades ou opérés cardiovasculaires

Tél : 03 89 77 00 47 - E-mail : president@alsace-cardio.org

Site internet : www.alsace-cardio.org

-  **ALSACEP** - Pour la prise en compte des patient atteints de Sclérose en Plaques

Hôpitaux Civils de Colmar - Bât 18 - Sous-sol -

39, avenue de la Liberté - 68024 COLMAR Cedex

Tél : 03 89 30 54 17 - E-mail : infos@alsacep.org

Site internet : www.alsacep.org





Association des Donneurs de voix,

Bibliothèque Sonore « Pfeffel » de Colmar

Pôle Média-Culture - 1, Place de la Montagne Verte - 68000 COLMAR

Tél : 03 89 23 52 40 - E-mail : 68c@advbs.fr

Site internet : www.advbs.fr

France Alzheimer, France Alzheimer Haut-Rhin

57, boulevard de la Marne - 68200 MULHOUSE

Tél : 03 89 42 79 36 – E-mail : alsacealzheimer@wanadoo.fr

Site internet : www.france-alzheimer-haut-rhin.fr

Mutilés de la Voix- Hôpitaux Civils de Colmar - Bât 34 - Sous-Sol

39, avenue de la Liberté - 68024 COLMAR Cedex

Tél : 03 89 79 45 07 – E-mail : mdlv@free.fr

Site internet : www.mutilés-voix.com

La Ligue contre le cancer, LA MAISON DE LA LIGUE à *Colmar*

11, rue Camille Schlumberger, 68 000 COLMAR

Tél : 03 89 41 18 94

Mail : cd68@ligue-cancer.net

Site internet : www.liguecancer-cd68.fr

Vivre comme avant, Mouvement d'aide morale aux femmes opérées du sein

Centre d'information pour la France : 14, rue Corvisart - 75013 PARIS

Tel : 01 53 55 25 26

Site internet : www.vivrecommeavant.fr

Uniat- Union des Invalides et Accidentés du Travail

UNIAT-ALSACE - 28, rue du Faubourg de Saverne - 67000 STRASBOURG

Tél : 03 88 15 00 05 – E-mail : uniat@uniat-alsace.fr

Site internet : www.uniat-alsace.fr

L'association AIMA - (médiation animale).

13 rue du château d'eau 68600 Heiteren

Tél : 03 89 72 90 24

Site internet : <http://www.asso-aima.fr>