



Fondation
de la maison du
Diaconat
de Mulhouse

Livret d'accueil

du patient



www.stjean-sentheim.fr

LE MOT DU PRÉSIDENT



**Chères patientes,
chers patients,**

Depuis 165 ans, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse incarne une même vocation : prendre soin des plus fragiles, dans le respect et la dignité. Née en 1860, reconnue d'utilité publique dès 1865, elle a ouvert sa première maison de santé en 1861 à Mulhouse, aujourd'hui la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Au fil du temps et des rencontres, la Fondation a grandi, en Alsace d'abord, puis dans le Territoire de Belfort, la Haute-Saône et le Doubs.

Aujourd'hui, ce sont 85 établissements, 4 500 lits et places, près de 3 800 collaborateurs et 300 médecins qui portent chaque jour la même mission : vous accompagner, vous soigner et vous accueillir avec attention. Nos équipes s'engagent pour le mieux-être de chacun, du nouveau-né à la personne âgée, en cultivant l'esprit d'initiative responsable qui fait notre identité.

Chaque année, plus de 72 000 personnes nous font confiance. Cette confiance, nous la méritons par la qualité des soins, l'investissement constant dans des équipements modernes, mais aussi par le souci d'offrir à nos collaborateurs des conditions de travail favorables. Notre équilibre, solide et durable, garantit à la fois la qualité de votre accueil et la pérennité de nos projets.

Œuvre privée et à but non lucratif, notre Fondation vit grâce à l'engagement de son comité bénévole, mais aussi grâce à vos dons et aux legs qui soutiennent nos actions.

En ce moment où vous nous accordez votre confiance, nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un séjour le plus agréable possible dans notre établissement.

Jean Widmaier
Président du Comité d'Administration

NOTRE FONDATION

Depuis 1860, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse agit dans les domaines de la santé, du médico-social, du social et de la formation. Elle gère aujourd'hui 85 établissements et s'organise autour de quatre axes.

En santé, elle dispose d'hôpitaux et cliniques MCO à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d'excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centres de soins médicaux et de réadaptation.

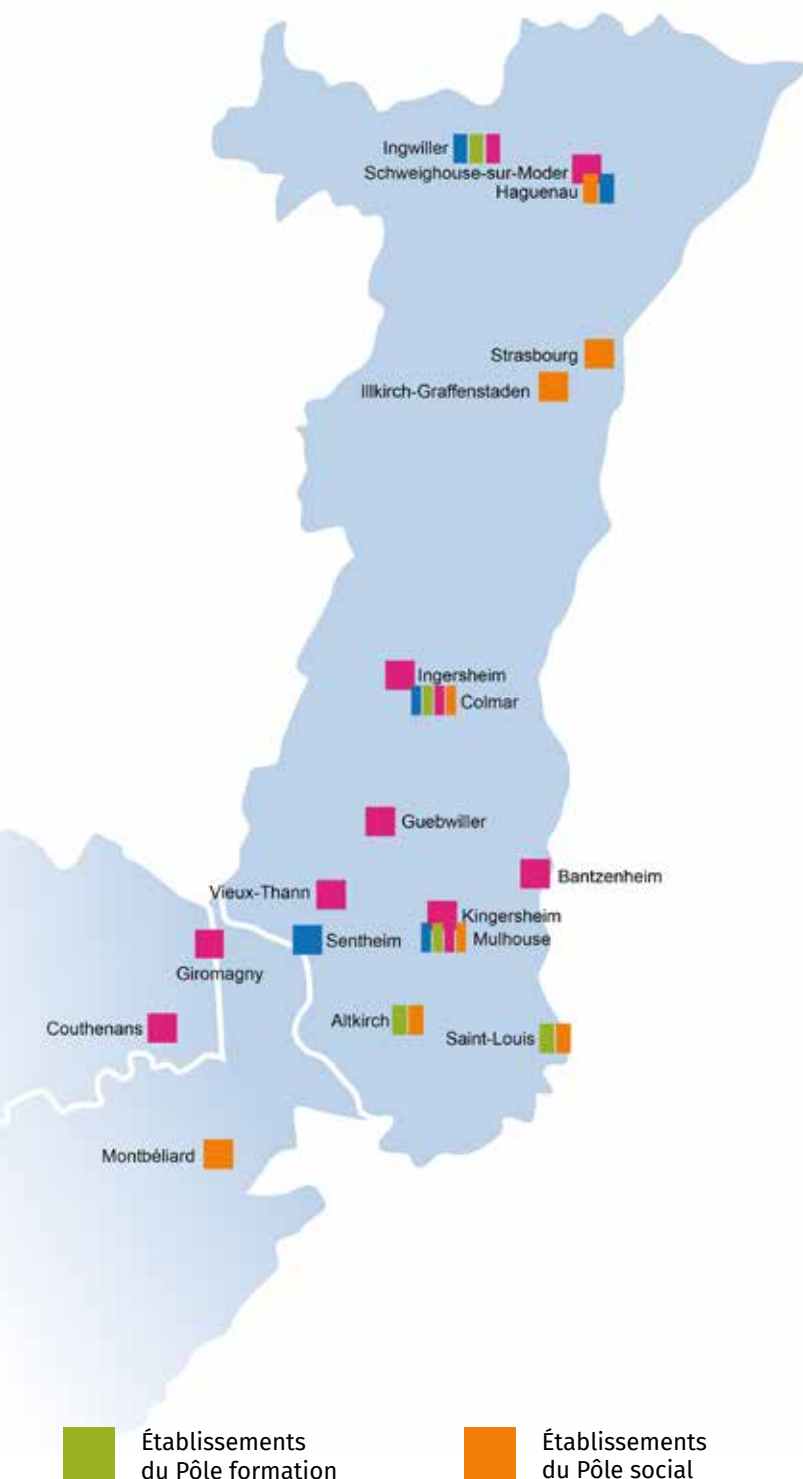
Pour les aînés, elle propose une offre complète d'EHPAD, services à domicile et dispositifs innovants comme un Centre de Ressources Territorial sur le territoire de Colmar.

Elle est également à l'initiative de la création du réseau Alsa'Seniors en 2017.

Côté formation, ses cinq instituts accueillent chaque année plus de 600 élèves aides-soignants, auxiliaires de puériculture, accompagnants éducatifs et sociaux. Un institut de formation en soins infirmiers complète l'offre depuis 2023.

Le Pôle Social regroupe quant à lui 44 structures et accompagne près de 5 000 personnes vulnérables par an.

Enfin, la Fondation soutient 27 établissements partenaires en mettant à disposition son expertise.



Établissements
MCO et SMR

Établissements
médico-sociaux

Établissements
du Pôle formation

Établissements
du Pôle social



300
praticiens



3 800
collaborateurs



85
établissements gérés
par la Fondation
dont 1 en mandat de gestion



27
établissements
partenaires

SOMMAIRE

1. LE CSMR SAINT-JEAN VOUS ACCUEILLE p.5

- Présentation de Saint-Jean
- Vous situer au CSMR
- Une journée à Saint-Jean

2. VOTRE ARRIVÉE p.9

- Votre inscription
- Votre inscription au secrétariat médical
- Consultation médicale d'admission

3. VOTRE SÉJOUR p.10

- Une équipe pluridisciplinaire à votre service
- Les tarifs
- Les permissions
- Confort hôtelier
- Recommandations et règles de vie

4. VOTRE SORTIE p.18

- Consultation de sortie
- Formalités administratives
- Transport

5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS p.19

- Nos engagements
- Vos droits





1. LE CSMR SAINT-JEAN VOUS ACCUEILLE

Madame, Monsieur,

Vous venez d'être admis(e) à Saint-Jean, Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation et nous vous souhaitons la bienvenue.

Conçu pour vous, mais aussi pour vos familles qui vous rendent visite, ce livret d'accueil a été élaboré avec le souci de vous apporter toutes les informations pratiques, administratives et réglementaires, qui faciliteront votre séjour et vos démarches.

L'établissement vous accueille dans un cadre naturel exceptionnel. Le parc, aux arbres centenaires, est une invitation au calme et au ressourcement. L'équipe du service restauration propose des plats savoureux adaptés à vos besoins. De plus, l'ensemble des équipes : médicale, soignante, hôtelière, technique et administrative, est à votre service et mettra tout en œuvre pour vous assurer des soins de qualité et un séjour le plus agréable possible.

Nous sommes à votre disposition pour recueillir les suggestions susceptibles d'améliorer notre fonctionnement. Pour vous permettre de nous faire part de vos remarques, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis par nos services, avant la fin de votre séjour.

N'hésitez pas à nous solliciter en cas de besoin. Nous vous souhaitons un très agréable séjour, et un prompt rétablissement.

Marc Ventéjou
Directeur
d'établissement

Diégo Calabrò
Directeur général

Présentation de Saint-Jean

La maison de repos pour convalescents et personnes âgées est ouverte en 1935 par l'ordre de Saint-Jean de Dieu. En 1997, celui-ci décide de céder l'établissement et le parc à la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

En 2009, l'établissement fusionne avec la Fondation. Il change ensuite de dénomination pour devenir « Saint-Jean – Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation » (CSMR). D'importants travaux, achevés en 2014, ont permis d'agrandir l'établissement et d'améliorer la qualité des soins et de l'offre hôtelière.

Le projet médical de l'établissement est exclusivement orienté vers les soins de suite et la rééducation fonctionnelle. Les équipes médicales et paramédicales se coordonnent pour assurer le suivi des patients dans le cadre d'un projet de soins individualisé. Par ailleurs, un programme d'animations et de divertissements est proposé afin d'agréments votre séjour.

Nos patients sont pris en charge pour des séjours post-opératoires pour lesquels la structure est particulièrement adaptée grâce à :

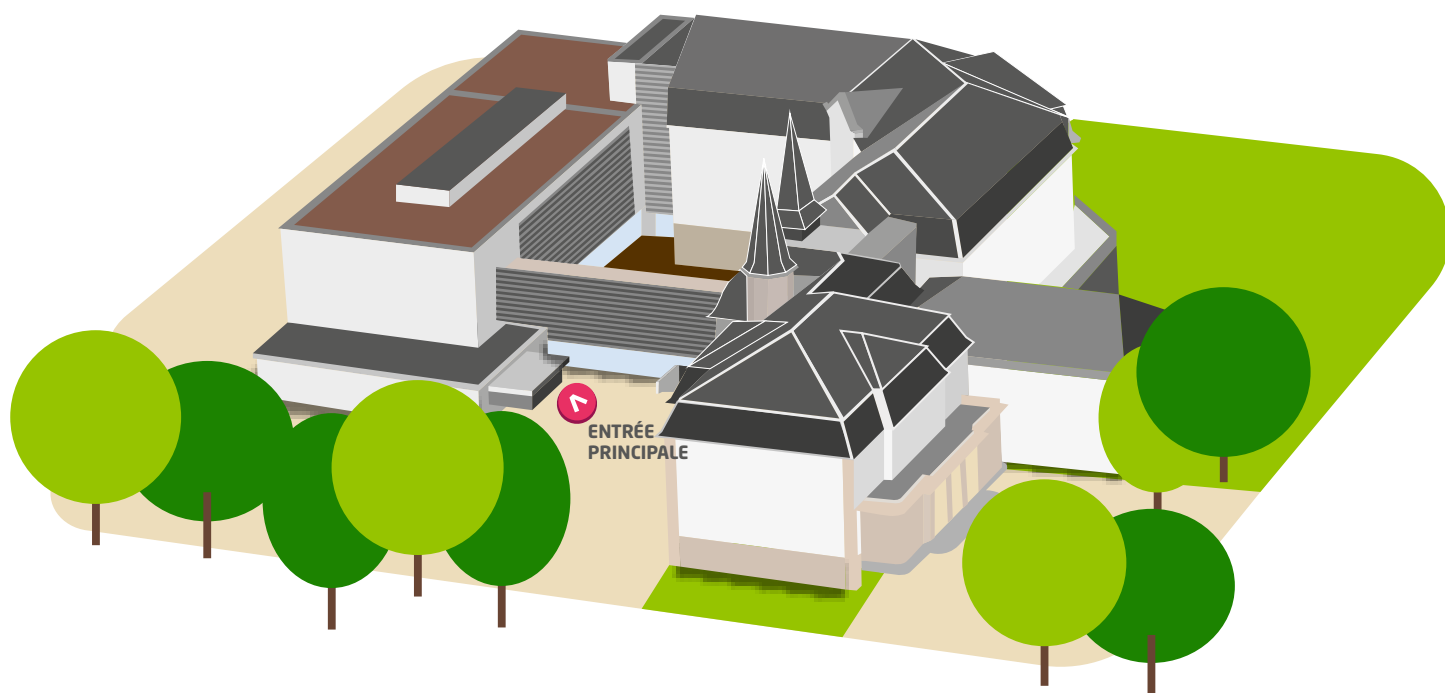
- un service de médecine spécialisé en médecine physique et rééducative,
- un plateau de rééducation et de réadaptation regroupant : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignant d'activités physiques adaptées et diététicien.



Bon à savoir : le détail de l'historique de l'établissement est consultable sur les panneaux d'informations à la cafétéria. Un support papier est également disponible à la bibliothèque aux heures d'ouvertures.



Vous situer au CSMR



> Accueil

- Accès galerie
- Accueil
- Admission
- Bagagerie
- Facturation

> Niveau 0

- Accès galerie
- Accès parc
- Bibliothèque
- Cafétéria
- Diététicien
- Distributeurs de boissons/friandises
- Enseignant APA
- Ergothérapeutes
- Kinésithérapeutes
- Salle à manger des patients

> Niveau 1

- Accès galerie / passerelle
- Accès terrasse
- Assistant de service social
- Chambres 100 à 114 (hormis 113)

- Chambres 113 - 115 à 138
- Chapelle
- Infirmerie
- Salle de soins
- Salon de coiffure

> Niveau 2

- Chambres 200 à 210 (hormis 209)
- Chambres 209 - 211 à 238
- Direction
- Directrice des soins
- Infirmerie
- Infirmière hygiéniste
- Médecins
- Salle de soins
- Secrétariat médical
- Services administratifs
- Responsable infirmier

> Niveau 3

- Chambres 300 à 328
- Infirmerie
- Salle de soins



Une journée à Saint-Jean

Matin (à partir de 6h30)

- Soins d'hygiène des patients
- Prise de sang si nécessaire
- Distribution des médicaments, mesure des paramètres, insuline
- Petit déjeuner en chambre
- Début des rendez-vous de kinésithérapie et d'ergothérapie
- Libération des chambres pour les sortants
- Pansements et soins si nécessaire
- Distribution des médicaments, glycémie insuline
- Déjeuner en salle à manger

Après-midi (à partir de 13h30)

- Début des rendez-vous de kinésithérapie et d'ergothérapie
- Animations
- Passage des infirmiers
- Distribution des médicaments, glycémie, insuline
- Dîner

Soirée (à partir de 19h30) et nuit

- Passage des infirmiers et aides-soignants pour l'aide au coucher
- Passage de nuit pour tous les patients

Rappel !

Les horaires de visite sont les suivants :

de 14h à 18h30



Du lundi au dimanche, toute l'année

Nous vous demandons de respecter strictement ces horaires.





2. VOTRE ARRIVÉE

Votre inscription

Vous remplissez toutes les formalités administratives à l'accueil et la secrétaire vous remet ce livret. Vous avez la possibilité d'ouvrir une ligne téléphonique et de régler le forfait du Wifi / télévision de votre chambre.

Pour permettre la prise en charge des frais liés à votre séjour, par le régime général et par le régime complémentaire, nous vous demandons de fournir :

- Votre pièce d'identité, passeport ou titre de séjour
- Votre bulletin d'hospitalisation
- Votre attestation d'assuré(e) social(e)
- Votre carte d'affiliation à une mutuelle

ÊTRE BIEN IDENTIFIÉ POUR ÊTRE BIEN SOIGNÉ



1 pièce d'identité + 1 carte Vitale
= un dossier administratif

VOTRE IDENTITÉ

A votre arrivée, un bracelet clé ainsi qu'un bracelet d'identification sont fixés à votre poignet. Ce dernier sécurise à chaque étape votre prise en charge.

CAS PARTICULIERS

Le majeur protégé et/ou son tuteur peuvent s'informer des formalités à accomplir auprès de la directrice des soins ou de l'accueil. Le majeur protégé ne peut pas désigner une personne de confiance. Il est nécessaire de contacter son tuteur.

Votre inscription au secrétariat médical

Votre dossier médical est établi sur présentation de la lettre de votre médecin adresseur.

Consultation médicale d'admission

Un examen médical est réalisé par un médecin à votre admission et votre projet thérapeutique est défini.



3. VOTRE SÉJOUR

Une équipe pluridisciplinaire à votre service

Durant votre hospitalisation, différents professionnels s'emploient à garantir le bon déroulement de votre séjour. Le personnel est identifiable par une étiquette sur sa tenue.



Blanc
Médecin



Pourpre
Responsable infirmier, infirmier, kinésithérapeute, diététicienne, assistant social, enseignant d'activités physiques adaptées, ergothérapeute



Bleu
Aide-soignant



Vert
Brancardier, personnel hôtelier, personnel d'animation



Bleu ciel
Secrétaire médical, agent administratif, aumônier

Service médical

L'établissement étant spécialisé en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), les médecins assurent les consultations et examens cliniques à l'admission, durant le séjour et lors de la sortie. Vous êtes sous la responsabilité d'un médecin. Il vous donne toutes les indications relatives à votre état de santé et établit les certificats médicaux nécessaires. Ses horaires de visites sont variables. Vous pouvez vous renseigner au secrétariat médical pour être reçu ainsi que votre famille et vos proches.

Un médecin d'astreinte est prêt à intervenir 24h/24, disposant du matériel nécessaire à la réanimation. Un laboratoire de biologie médicale collabore avec l'établissement pour la réalisation des examens biologiques.

Si une hospitalisation est nécessaire et si vous êtes d'accord, vous êtes adressé(e) à votre service d'origine ou à la structure la plus adaptée à votre état. En cas de nécessité de consultation, d'avis spécialisé ou d'examen d'imagerie médicale, vous êtes adressé(e) aux différentes structures compétentes, avec votre accord.

Soins infirmiers

Une équipe d'infirmiers et d'aides-soignants vous accompagne tout au long de votre séjour. Placée sous la responsabilité de l'équipe médicale et en coordination avec l'équipe de rééducation, elle assure les soins et veille avec professionnalisme à votre bien-être et à votre sécurité. L'équipe soignante est à votre écoute ainsi qu'à celle de vos proches.



La kinésithérapie

Les séances peuvent se dérouler en chambre, sur le plateau de rééducation, en cabines individuelles, en groupe ou sur un parcours extérieur de marche spécialement conçu pour la rééducation. Le plateau intérieur est doté de nombreux appareillages et équipements qui complètent la prise en charge manuelle (exemples : cryothérapie, tapis de marche, arthromoteur, etc). Les séances sont programmées par l'équipe et notifiées dans votre carnet de rendez-vous. Les séances sont prioritaires sur les loisirs et les visites.

Une tenue adaptée est souhaitable. Nous vous conseillons de porter des vêtements amples et des chaussures de sport.



L'Activité Physique Adaptée (APA)

L'enseignant APA participe à la ré-autonomisation des patients et à la prévention des troubles liés au vieillissement, par essentiellement, des activités physiques adaptées collectives.



Votre carnet personnel de rendez-vous vous sera remis lors de votre prise en charge en service de rééducation.

La diététique

Elle permet la mise en œuvre des régimes alimentaires sur prescription médicale et est garante de l'équilibre alimentaire et des besoins nutritionnels des patients.

Ce service participe à l'élaboration des menus avec les cuisiniers mais assure aussi des actions de rééducation nutritionnelle individuelles ou en groupe (exemple : groupe d'éducation nutritionnelle diabétique). Il vous aide à organiser le retour à domicile au niveau de l'alimentation et peut vous remettre un guide personnalisé de conseils diététiques.

L'ergothérapie

Notre équipe assure le réapprentissage des différents gestes de la vie quotidienne en chambre ou dans des locaux dédiés. Elle organise des activités qui contribuent à entretenir la mémoire, l'orientation, la concentration mais aussi toutes les autres fonctions cognitives.

Elle donne des conseils d'aménagement des locaux, d'aides matérielles et humaines nécessaires aux patients pour recouvrir un maximum d'autonomie.



Pharmacie

Une pharmacie interne à l'établissement permet de délivrer 24h/24 les médicaments, les dispositifs médicaux et les pansements nécessaires à l'exécution des prescriptions médicales. Un service d'astreinte est en place, garantissant la continuité de vos traitements.

Service social

Le service social de Saint-Jean a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles. Un assistant de service social peut vous recevoir sur rendez-vous. Merci de vous renseigner à l'accueil.

Le service social est à votre écoute et peut rechercher, avec vous, les réponses aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation, mais aussi vous apporter l'aide nécessaire à la préparation de votre sortie, en collaboration avec l'équipe de soins.

Hôtellerie et lingerie

Le service hôtellerie assure et maintient la propreté de l'ensemble des locaux, dans un souci de qualité et d'efficacité. Le service lingerie assure la gestion et le suivi du linge (linge de lit et tenues professionnelles), dont l'entretien est effectué par une société extérieure.



Service Technique

L'établissement est doté d'une équipe technique chargée de son entretien au quotidien ainsi que des espaces verts.

Les tarifs

Les tarifs sont conventionnés et révisés chaque année. Ils sont indiqués en annexe de ce livret. Aucun honoraire n'est à payer pour les médecins, les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, l'enseignant APA, le diététicien et l'assistant de service social.

Les frais suivants sont à votre charge :

- Les prestations extérieures (coiffeur, esthéticienne)
- Les communications téléphoniques
- Le forfait télévision et Wifi
- Le casque TV (en chambre double)
- Le supplément pour chambre particulière
- Le ticket modérateur et/ou forfait journalier dans certains cas (régime général)

Ces frais sont à régler lors de votre sortie s'ils ne sont pas pris en charge par votre mutuelle. Un acompte peut vous être demandé si nécessaire.

Les permissions

Elles sont autorisées, sur avis médical, pour une durée de quelques heures.

Pour obtenir une permission de sortie le week-end, merci de vous adresser au secrétariat médical avant le vendredi à 16h00.

Ne quittez pas le service sans autorisation du médecin.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de dommages ou de dégâts lors de sorties hors de l'établissement.



Horaires d'accueil téléphonique

Du lundi au vendredi
de 8h à 18h

Samedi, dimanche et jours fériés
de 14h à 18h



Confort hôtelier



Aumônerie / visiteurs de malade

Chaque malade peut recevoir la visite d'un représentant du culte ou des visiteurs de malades. Adressez-vous à l'accueil.

Confession catholique : par un prêtre ou des membres de l'équipe Pastorale de Santé de l'établissement,

Confession protestante : par l'aumônier de la Fondation,

Autres confessions : chaque patient peut s'adresser au ministère du culte de son choix (voir la liste affichée à l'accueil).



Bagagerie

Pour votre confort, au moment de votre arrivée ou de votre départ, notre établissement met gracieusement à votre disposition une bagagerie à l'accueil.



Bibliothèque

Un service de prêt, animé par l'association de bénévoles, est à votre disposition gratuitement. Vous pouvez vous rendre à la bibliothèque vous-même. Les jours et horaires d'ouverture figurent sur le planning mensuel des activités affiché. Un point lecture ouvert 24h/24 est accessible en libre service au 2^{ème} étage à côté de la salle de soins.



Boissons et friandises

Des distributeurs automatiques sont à votre disposition à la cafétéria et dans la salle d'attente de la rééducation.



Cafétéria

Elle est ouverte et accessible en journée jusqu'à 20h30.



Coiffeur / esthéticienne

Si vous souhaitez faire appel à ces professionnels, veuillez vous adresser à l'accueil.

Chambre

L'établissement compte 90 lits. Il dispose de chambres à 1 ou 2 lits équipées de salles de bains répondant aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Chacune d'entre elles est équipée d'un téléviseur et d'un téléphone.

Un supplément pour chambre particulière est demandé à votre mutuelle pour une prise en charge. Il est cependant souhaitable que vous ou votre famille se renseigne au préalable auprès de votre mutuelle sur les conditions exactes de prise en charge.



La porte de votre chambre est équipée d'une serrure magnétique. Le bracelet clé qui vous est posé à l'admission, vous permet de l'ouvrir.



Courrier

La levée a lieu du lundi au vendredi à 15h00. La boîte aux lettres se situe à l'accueil. Des timbres et cartes postales sont en vente au bureau de l'accueil.

La distribution du courrier est effectuée en chambre, du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

Journal

L'Alsace est en vente à l'accueil, du lundi au samedi. Différentes revues sont disposées dans les lieux de convivialité.

Linge et effets personnels

Il vous appartient d'apporter et d'entretenir votre linge et vos affaires personnelles (nécessaire de toilette, serviettes, pyjamas, pantoufles, tenues sportives...).

Loisirs

Des après-midis récréatives d'animation ont lieu plusieurs fois par semaine. Vous êtes invités à y participer. Ces après-midis sont animées principalement par notre service animation. Un planning mensuel des activités est affiché dans votre chambre.



Extérieur

L'accès est possible en permanence, la journée pour les patients. Une terrasse est accessible par le premier étage.



Parking

Les patients sont priés de laisser leur véhicule sur le parking à l'entrée de l'établissement. L'utilisation du véhicule personnel des patients n'est pas autorisée pendant leur séjour. L'établissement n'est pas responsable des vols et des dégradations sur les parkings.

Restauration



Petit déjeuner : à partir de 7h45
(en chambre)

Déjeuner : à 12h15 (en salle à manger sauf week-end et jours fériés)

Dîner : à partir de 18h (en chambre)

Les repas sont préparés dans le respect des recommandations du GEMRCN (Groupe d'Étude des Marchés de Restauration Collective et de Nutrition). Ce cadre de référence national, ainsi que notre diététicien, nous permettent de garantir des menus équilibrés, variés et adaptés aux besoins de chacun, tout en favorisant la saveur, la tradition et le plaisir de manger. Sur décision médicale uniquement, les patients peuvent prendre leur repas en chambre. Les menus sont établis d'après un plan alimentaire garantissant un équilibre nutritionnel optimal, et les denrées alimentaires sont soigneusement sélectionnées à l'achat pour satisfaire les critères de qualité et de développement durable. La cuisine, préparée sur place, est de type traditionnelle et en liaison chaude.

Afin de répondre à la réglementation en matière de sécurité alimentaire, l'établissement a mis en place un plan de maîtrise sanitaire, pour garantir l'hygiène et le respect des normes en vigueur. La satisfaction des consommateurs est recherchée par le biais d'enquêtes ponctuelles. De même, vous pouvez apporter vos commentaires sur le questionnaire d'appréciation de séjour, qui vous est remis quelques jours avant votre sortie.



Toutes les remarques ou suggestions sont analysées lors des réunions du Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) et nous nous efforçons de mettre en place des actions d'amélioration pour mieux répondre à vos attentes.

Les régimes alimentaires sont établis sur prescription médicale. Le service diététique se tient à votre disposition pour d'éventuelles adaptations de vos repas si votre état de santé l'exige. L'eau du robinet est potable et des cruches individuelles sont distribuées dans les chambres. De l'eau minérale est en vente à l'accueil.



Télévision

L'établissement propose un large panel de chaînes (la liste détaillée est disponible sur demande à l'accueil). Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. Les chambres doubles disposent de deux télévisions. L'acquisition payante d'un casque audio individuel est possible.

Téléphone

Il permet de recevoir des appels et de communiquer avec l'extérieur : il faut chiffrer le « 0 » avant le numéro que l'on souhaite appeler. Un acompte est demandé à l'accueil lors de l'admission ou durant votre séjour si vous souhaitez passer un appel vers l'extérieur.



Recommandations et règles de vie

Les patients ont des droits, mais aussi des devoirs envers l'établissement et son personnel. L'objectif est de fournir des soins de qualité, cela demande de la part des patients le respect des règles de vie en collectivité.



Prévention

Si vous présentez des signes d'infection respiratoire, le port du masque est obligatoire. Il peut aussi être rendu obligatoire en fonction du contexte sanitaire.



Hygiène

Désinfectez-vous les mains dès votre arrivée à l'hôpital, en entrant dans la chambre puis lors de votre sortie. La solution hydroalcoolique est à votre disposition dans les espaces communs et dans chaque chambre.



Sécurité incendie

Des consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance. En cas d'incendie, il est important de garder votre calme, de prévenir immédiatement le personnel et de suivre ses instructions.



Respect

L'établissement engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait un comportement ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.



Objets de valeur

Il est conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre séjour (pas d'objets de valeur, de bijoux, tablette...). Néanmoins, pour sécuriser vos objets de valeur, un coffre-fort est disponible dans chaque chambre. L'établissement n'est pas responsable en cas de perte ou de vol. Le jour de votre départ, merci de laisser la porte du coffre-fort ouverte.



Tenue

Dans les lieux de rencontre, de circulation et dans le parc, les patients sont priés d'adopter une tenue correcte.



Nuisances sonores

Pour préserver le calme approprié aux soins et à la convalescence, nous vous demandons d'user avec discrétion des appareils électroniques (téléphones, tablettes, télévision, radio...). Evitez les visites en groupe afin de respecter le repos des autres patients. Afin d'éviter toute fatigue et de ne pas gêner votre voisin, nous vous demandons de recevoir un maximum de deux personnes à la fois dans votre chambre.



Animaux

Ils sont interdits dans l'établissement à l'exception des chiens guides.



Denrées alimentaires

Ne pas conserver d'aliments périssables ou de produits frais. Les boissons alcoolisées sont interdites.



Fleurs et plantes vertes

Par respect des normes d'hygiène, évitez les fleurs coupées et les plantes en pot.



Tabagisme-vapotage

Conformément à la loi, il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.



Vidéo-surveillance

Pour assurer votre sécurité et dans le respect des dispositions légales, un système de vidéo-surveillance est installé dans l'établissement. Pour toutes questions relatives à votre droit à l'image, veuillez vous adresser à la direction de l'établissement.



Vigilance

Nous vous invitons à rester attentif à votre environnement et à nous signaler tous faits, objets ou comportements suspects/dangereux.



Prise et diffusion d'images

Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer le personnel et les patients au sein de l'établissement.



Développement durable

L'établissement s'est engagé dans une politique de développement durable et vous invite à en devenir acteur en limitant vos consommations (eau, électricité et chauffage) et en adoptant le tri sélectif (papier, plastique, verre, piles, bouchons plastique et lunettes) aux points de collecte mis en place.



Dégradations du matériel

Pour votre confort, il convient de respecter les équipements mis à votre disposition ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords.



Pompes funèbres

En cas de décès, les proches sont tenus de contacter les pompes funèbres de leur choix dans les plus brefs délais.



4. VOTRE SORTIE

Le jour de votre départ, nous vous demandons de bien vouloir libérer votre chambre au plus tard pour 9h, afin de préparer celle-ci pour une nouvelle admission.

Vous avez la possibilité de déjeuner sur place si vous quittez l'établissement tardivement en achetant un ticket repas à l'accueil. Vos effets personnels doivent être déposés à la bagagerie située à l'accueil.

Consultation de sortie

Elle est réalisée avant votre départ. Le médecin de l'établissement établit une ordonnance vous permettant de poursuivre votre traitement médical et adresse un courrier à votre médecin traitant.

L'ensemble des documents médicaux vous concernant vous est remis à votre sortie.

Formalités administratives

Rapportez **votre bracelet clé ainsi que la télécommande de la télévision** à l'accueil. Vous devez régler, si nécessaire, vos frais supplémen-

taires (le supplément chambre individuelle, le téléphone, etc.)

Transport

Durant votre séjour, les transports sont organisés par nos soins. Ils restent indépendants de notre structure. Pour votre retour, faites appel à votre famille ou à un proche. Si ce n'est pas possible, le secrétariat médical fait appel à la société d'ambulances ou de taxis de votre choix.



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Nous vous remercions de bien vouloir nous donner votre avis sur votre séjour à Saint-Jean en remplissant le questionnaire d'appréciation de séjour.

Celui-ci vous est remis en chambre par le personnel de l'accueil quelques jours avant votre sortie. Vos remarques sont, pour nous, de précieux renseignements. Nous vous en remercions par avance.



5. NOS ENGAGEMENTS ET VOS DROITS

Nos engagements

Démarche qualité et gestion des risques

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est construite autour de six grands axes développés en objectifs mis en œuvre dans le cadre d'un programme annuel d'actions d'amélioration. Cette politique est évaluée au minimum une fois par an (dans le cadre du rapport d'activité)

- **Promouvoir** le respect des droits des patients et considérer avant tout le mieux-être de la personne
- Placer les professionnels au cœur des dispositifs d'amélioration des pratiques
- Renforcer la gestion des risques associés aux soins
- Consolider la culture qualité et sécurité des soins
- **Promouvoir** le travail en équipe et la qualité de vie au travail
- Maintenir une réponse adaptée aux situations de crise

CERTIFICATION

Le SMR Saint-Jean est certifié par la Haute Autorité de Santé. La démarche de certification est une évaluation externe qui vise à mesurer le niveau de maturité de l'organisation en termes de qualité et de sécurité des soins.

Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé indépendants qui rédigent un rapport de certification. Le rapport de l'établissement est mis à disposition du public sur le site www.has-sante.fr.



INDICATEURS QUALITÉ

Chaque année, l'établissement participe à la mesure d'indicateurs qualité, notamment dans le domaine de la tenue du dossier patient, de la satisfaction des patients et de la lutte contre les infections associées aux soins. En fonction des résultats obtenus, l'établissement met en œuvre des actions d'amélioration. Retrouvez les résultats en ligne sur le site **www.has-sante.fr** et sur le site **Qualiscope**. Ceux-ci sont également disponibles sur les panneaux d'affichage dans la zone d'accueil.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

C'est une instance de dialogue entre les représentants des usagers et les professionnels. Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez, le cas échéant, exprimer vos griefs auprès de la direction de l'établissement, entendre les explications de celle-ci et être informé des suites données.

Elle est composée en vertu de l'article R1112-81 du Code de la Santé Publique :

- d'un médiateur non-médical
- des représentants des usagers
- des représentants de la direction et du personnel

Le "**projet des usagers**" élaboré par ses représentants est consultable sur le site internet de l'établissement.

VOS REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Ils sont des bénévoles d'associations de patients, d'usagers et de consommateurs agréés. Ils siègent dans différentes instances dont la Commission Des Usagers afin de porter la parole des usagers, de défendre leurs intérêts et de contribuer à la définition des besoins et des évolutions souhaitables. Ils peuvent vous accompagner dans vos démarches.

La liste nominative des membres de la Commission Des Usagers et les modalités de contact des représentants des usagers sont accessibles sur le panneau d'affichage de chaque étage, ainsi qu'à l'accueil.

CONTACTS

Représentant des usagers :

Se référer à l'affiche " Commission des usagers " sur les panneaux d'affichage.

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES USAGERS

L'évaluation de la satisfaction est un axe important de la politique qualité de l'établissement. Nous mesurons la satisfaction des patients en recueillant leur avis sur l'existence d'une réponse adaptée à leurs attentes. Les réponses nous aident à améliorer nos prestations.

Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre au questionnaire de satisfaction qui vous sera remis avant votre sortie.

De plus, après votre sortie, vous recevrez par mail le questionnaire national de satisfaction **E-SATIS** (si votre adresse mail a été enregistrée lors de votre admission). Vous aurez la possibilité de répondre informatiquement à cet autre questionnaire. Une synthèse des résultats est affichée à l'accueil.

> TAUX DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS EN 2024 Source « E-SATIS »

84%

classe A au SMR Saint-Jean

80,3%

recommanderaient le SMR Saint-Jean



Votre douleur, parlons-en !



Contrat d'engagement de lutte contre la douleur de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.

Les établissements de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse s'engagent à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur.

La fondation dispose de plusieurs comités de lutte contre la douleur. Ce sont des structures de réflexion et de proposition pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients accueillis, avec des médecins spécialisés et sensibilisés, des référents douleurs et des plans de formations spécifiques à la douleur mis en œuvre pour les professionnels de santé.

RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleurs :

- Les douleurs aiguës (après une chirurgie, un traumatisme, etc.) : leurs causes doivent être recherchées et traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, fibromyalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent un symptôme à part entière. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

ÉVALUER GRÂCE À PLUSIEURS OUTILS

- L'échelle verbale simple (EVS). L'intensité de la douleur est exprimée par des mots : douleur absente, faible, modérée, intense, extrêmement intense.
- L'échelle Algoplus chez la personne dyscommunicante fonctionne selon 5 critères d'observation : visage, regard, plaintes orales, corps, comportement.

La mesure de la douleur est répétée pour permettre d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement.

PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous vous aiderons en répondant à vos questions et en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous utiliserons, avec votre accord, les moyens les mieux adaptés à votre situation pour prévenir et soulager la douleur (antalgiques, méthodes non médicamenteuses, traitements adaptés, etc.).

Article L.1110-5 du code de la Santé Publique : "... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte..."

PRÉVENIR LES RISQUES LIÉS À L'HOSPITALISATION

Lors de l'hospitalisation, les personnes âgées peuvent perdre leur autonomie dans les activités de base de la vie quotidienne. On parle alors de dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation. Cette perte d'autonomie peut être due à plusieurs facteurs intriqués. Certains sont liés à la pathologie et à l'état de santé du patient, d'autres sont liés aux processus de soins et à l'environnement hospitalier. Ce phénomène, en grande partie évitable, concerne près de 10% des personnes hospitalisées.

Les principales causes de dépendance iatrogène liée à l'hospitalisation sont au nombre de 6 : le syndrome d'immobilisation, la confusion aiguë, la dénutrition, les chutes, l'incontinence urinaire et les effets indésirables des médicaments.

Pour prévenir ce risque, l'équipe soignante évalue dès votre admission les facteurs de risque de déclin fonctionnel. Des interventions ciblées et adaptées à votre situation vous seront proposées pour traiter la patho-

logie ayant justifié l'hospitalisation, mais aussi pour améliorer ou maintenir vos capacités fonctionnelles et psychiques ; c'est le projet de soins qui vous sera proposé et pour lequel nous rechercherons votre adhésion. Prendre le temps de préparer la sortie d'hospitalisation participe également à la démarche de prévention de la dépendance iatrogène.

Vos droits

Charte de la personne hospitalisée

La charte de la personne hospitalisée rappelle les droits essentiels des patients accueillis dans les établissements de santé. Vous trouverez les principes généraux en page 27 de ce livret. La charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères au bureau des admissions.

Accès aux informations qui vous concernent

PROTECTION DES DONNÉES

L'établissement s'engage à traiter l'ensemble des données collectées vous concernant de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel :

- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée
- Le Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la Protection des Données.

En dehors des cas prévus par la réglementation qui nécessitent un consentement exprès de votre part (recherches biomédicales), les informations anonymisées pourront être utilisées dans le cadre d'étude à visée statistique, évaluative et/ou épidémiologique par les professionnels de l'établissement.

Le traitement des données personnelles et de santé est réalisé afin de répondre aux obligations légales des établissements et pour sauvegarder les intérêts vitaux des patients, entre autre au moyen du dossier patient informatisé. Les destinataires des données sont les soignants et certains personnels administratifs autorisés, tous soumis aux règles de confidentialité.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le droit d'accès aux données, à leur rectification ou à la limitation de certains traitements en dehors de ceux à caractère réglementaire vous est acquis. Vous pouvez exercer ce droit en contactant par écrit le Délégué à la Protection des Données : dpo@diaconat-mulhouse.fr

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un dossier est constitué pour chaque patient hospitalisé et comprend les informations recueillies lors de ses séjours. Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour. Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé. Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez demander au médecin qui vous suit les informations relatives à votre état de santé.

Pour toute communication de documents médicaux de votre dossier, vous devez faire une demande écrite auprès du directeur de l'établissement. Le formulaire de demande est téléchargeable sur notre site internet. Vous pourrez consulter vos informations sur place, en présence d'un médecin ou demander une copie de votre dossier.

VOTRE IDENTITÉ ET L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ (INS)

C'est une identité de référence permettant de garantir la bonne identification du patient auprès de l'ensemble des professionnels de santé. Elle permet de faciliter l'échange et le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans la prise en charge. Son utilisation est obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2021.

Si vous constatez une erreur concernant votre identité (par exemple : votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), vous devez demander une rectification auprès de l'Insee qui gère ce répertoire. Pour vous aider, le bureau des admissions vous fournira un formulaire type.

MON ESPACE SANTÉ

C'est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé et de la Prévention. Il a vocation à devenir votre carnet de santé numérique et interactif. Mon espace santé vous permet de stocker et de partager vos documents et vos données de santé avec les professionnels de santé de votre choix, en toute confidentialité.

L'accès à votre espace santé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (médecin, infirmier, pharmacien,...) peuvent le consulter. Vous pouvez vous opposer à la consultation et à l'alimentation de celui-ci en le stipulant aux professionnels de santé.

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale dispose de Mon espace santé. Il est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou pour un suivi sur une longue période à l'instar des femmes enceintes. De plus, en cas d'urgence, l'accès à votre Dossier Médical Partagé de Mon espace santé peut s'avérer particulièrement utile pour permettre au professionnel de santé d'agir vite. Tous ces accès en urgence sont tracés dans le Dossier Médical Partagé.

En savoir plus : www.monespacesante.fr



Informations médicales et prises de décisions

INFORMATION ET CONSENTEMENT DU PATIENT

L'information donnée sur votre état de santé, sur les actes et les traitements proposés, sur leurs bénéfices et sur leurs risques éventuels doit être claire, accessible et loyale. Elle doit vous permettre de participer aux choix thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez aussi choisir de ne pas être informé. Dans ce cas, vous devez prévenir le médecin responsable de votre prise en charge afin que cette demande soit inscrite dans votre dossier.

PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches en assistant par exemple aux entretiens médicaux, afin de vous aider dans vos décisions. Si, à un moment de votre hospitalisation, vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, c'est cette personne que le médecin consultera pour savoir quelles décisions vous auriez pu prendre et en tenir compte dans les choix thérapeutiques.

Lors de votre admission, nous vous proposons de désigner une personne de confiance en remplissant un formulaire qui sera conservé dans votre dossier médical. Cette désignation est obligatoire. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation mais vous pouvez revenir à tout moment sur votre choix.

Votre personne de confiance peut être un parent, un proche, le médecin traitant. Il doit s'agir d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance. Nous vous demandons de l'avertir de sa désignation. Vous pouvez également désigner la personne de confiance dans Mon espace santé.

PERSONNE À PRÉVENIR

Vous pouvez désigner une personne que nous pourrions contacter en cas de besoin d'ordre organisationnel ou administratif. Elle n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales. Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou être différente.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Elles sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure pour faire connaître ses souhaits quant aux questions relatives à sa fin de vie, notamment concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements, au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Lorsqu'elles existent, elles sont contraignantes et s'imposent au médecin sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.

Pour être valables, ces directives doivent être écrites, datées, signées et vous devez vous identifier clairement (nom, prénom, date et lieu de naissance). Ces directives anticipées sont valables sans limite de temps, toutefois, elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées.

Lors de votre admission, nous vous proposons de nous remettre une copie des directives anticipées que vous auriez rédigées ou de renseigner un document de recueil qui sera alors conservé dans votre dossier médical.



LE REFUS DE SOINS ET D'ACTES THÉRAPEUTIQUES

Pour la réalisation des actes médicaux et de soins, des informations vous seront remises et votre consentement vous sera demandé. Vous pouvez à tout moment demander les informations complémentaires qui vous paraissent nécessaires avant d'accepter les actes diagnostiques ou thérapeutiques qui vous sont proposés. Vous pouvez à tout moment refuser les soins et les actes proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et avoir confirmé cette information par un document signé.



DON D'ORGANES OU DE TISSUS

Donner un organe est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi prévoit que toute personne est un donneur potentiel sauf si elle avait exprimé son opposition de son vivant. Il est important de faire connaître sa volonté de son vivant afin de guider les proches dans ces circonstances difficiles.

Le refus de don peut être exprimé par l'inscription de sa volonté sur le registre national des refus par courrier ou sur le site www.registrenationaldesrefus.fr (mode de refus privilégié).

Vous pouvez également confier votre choix à la personne de confiance qui retranscrira votre volonté.



Procédure en cas de plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au responsable du service concerné. Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter le centre de ressources qualité afin d'exprimer d'éventuelles doléances ou réclamations. Il veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite et pourra vous mettre en relation avec un médiateur médical et/ou non médical, membre de la Commission Des Usagers (CDU), qui pourra vous rencontrer. La CDU formule des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

En cas d'accidents liés aux soins, vous pouvez saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI). Elle favorise la résolution des conflits par la conciliation et permet l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux.

Pour plus d'informations : **www.oniam.fr**

C'est au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc important que nous le sachions.

CONTACTS

Centre de ressources qualité :
03 89 38 59 23

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS

On regroupe sous le terme d'Événement Indésirable Associé aux Soins (EIAS) toute situation qui, à l'occasion d'un acte à visée diagnos-

tique, thérapeutique ou préventif, en perturbe la réalisation ou impacte directement la santé du patient (effet indésirable d'un médicament, dommage causé par un dispositif médical,...).

En cas d'événement indésirable (ou dommage) associé aux soins, vous serez informé sur les circonstances ou les causes du dommage par un médecin. Cette information vous sera délivrée lors d'un entretien au cours duquel vous pourrez vous faire assister par un médecin ou une autre personne de votre choix (art. L1142-4 du code de la santé publique). Cet événement sera tracé dans votre dossier médical.

A NOTER

Le signalement d'un événement indésirable est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail national des événements indésirables (**www.signalement.social-sante.gouv.fr**) les incidents que vous suspectez être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins dont les infections associées aux soins.





Soutenir notre Fondation

En tant qu'établissement privé à but non lucratif, la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse est habilitée à recevoir des dons.

DONNER POUR INNOVER

c'est contribuer à des soins de qualité sur tous les territoires.

DONNER POUR ACCOMPAGNER

c'est offrir tous les possibles aux personnes âgées.

DONNER POUR SOUTENIR

c'est aider à la mise en œuvre de solutions concrètes, au plus près des besoins.

DONNER POUR FORMER

c'est participer à la formation de soignants engagés et compétents.



1 Je souhaite contribuer aux actions de votre Fondation par un don ponctuel de :

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre : €

Vous pouvez régler par chèque à l'ordre de **la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse**

ou par virement bancaire : **IBAN** : FR76 1470 7000 0110 2144 4931 911

BIC-SWIFT : CCBPFRPPMTZ

2 Je souhaite soutenir durablement les actions de votre Fondation par un don mensuel :

Accord de prélèvement automatique en faveur de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, établissement privé à but non lucratif reconnu d'utilité publique. Identifiant Créancier SEPA : FR38047461919

Je peux suspendre cet accord à tout moment. J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever chaque 5 du mois la somme de :

☐ 50€ ☐ 100€ ☐ 250€ ☐ 500€ ☐ Autre : €

Merci de remplir ce bulletin et d'y joindre votre RIB. Ces documents sont à retourner à l'adresse suivante : **Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse - Service Comptabilité - 14 Boulevard Roosevelt - 68100 MULHOUSE.**

J'ai également la possibilité de faire un don en ligne sur le site www.fondation-diaconat.fr

Je laisse mes coordonnées afin de recevoir mon reçu fiscal.

Si vous êtes un particulier, bénéficiez d'une réduction d'impôt de 66% dans la limite de 20% de votre revenu imposable annuel. Si vous êtes un professionnel, bénéficiez d'une réduction de 60%, dans la limite de 0,5% du chiffre d'affaires hors taxe de l'exercice au cours duquel le don a été fait.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Email :

Téléphone :

Date et signature obligatoires :

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. Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement. Vous pouvez aussi vous y procurer un exemplaire de la charte du patient hospitalisé en langue étrangère (allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien ou portugais), régionale (alsacien) ou en braille.

Charte de la bientraitance de Saint-Jean

