

LIVRET D'ACCUEIL

GLOSSAIRE

EHPAD :	E tablissement d' H ébergement pour P ersonnes A gées D épendantes
USLD :	U nité de S oins de L ongue D urée
SSR - HC :	S oins de S uite et de R éadaptation - H ospitalisation complète
SSR - HDJ :	S oins de Suite et de réadaptation - H ôpital D e J our
UVP :	U nité de V ie P rotégée
CDU :	C ommission des U sagers
CVS :	C onseil de la V ie S ociale
CLUD :	C omité de L utte contre la D ouleur
CLEIAS:	C omité de L utte contre les E vènements I ndésirables A ssociés aux S oins
HAS :	H aute A utorité de S anté

INTRODUCTION

La direction, l'équipe médicale et le personnel sont heureux de vous accueillir à l'Hôpital de Ribeuuillé.

Ce livret d'accueil est destiné à vous fournir des renseignements utiles pour faciliter vos démarches administratives et organiser votre séjour dans les meilleures conditions.

Vos remarques et suggestions nous seront précieuses pour améliorer encore nos conditions d'accueil et de prise en charge.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

J.C HESS – Directeur

SOMMAIRE

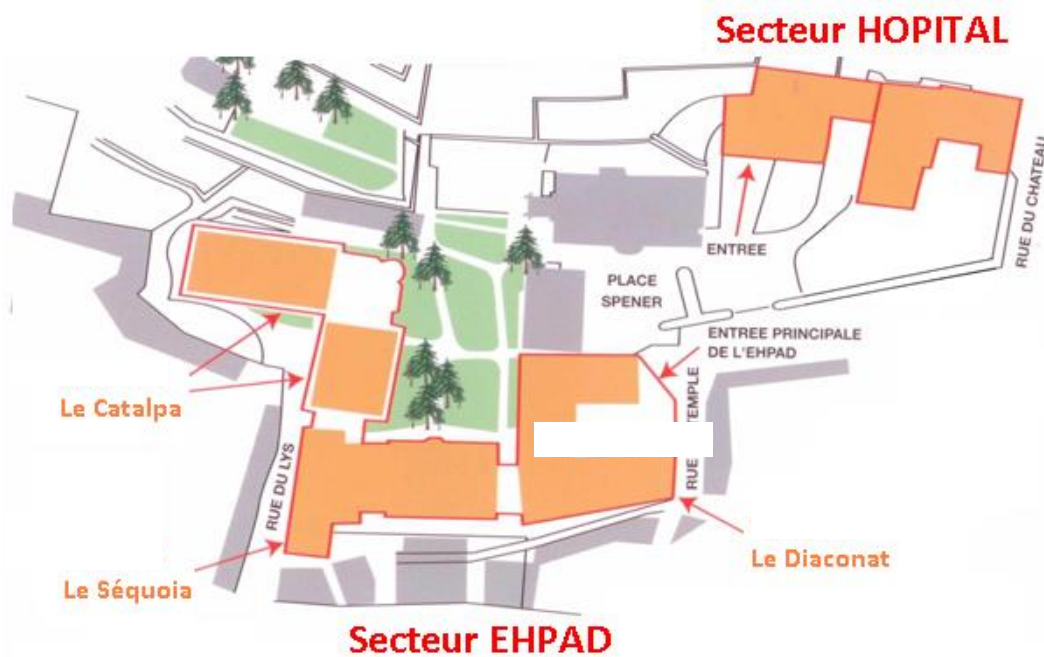
- Présentation de l'établissement..... Page 4
- Fonctionnement..... Page 7
- L'admission, le séjour, la sortie..... Page 9
- Des professionnels qui s'engagent.....Page 13
- Les droits des patients et des résidents.....Page 14
- Les règles de vie en collectivité..... Page 17
- Annexes..... Page 18

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

LOCALISATION

L'Hôpital de Ribeauvillé est situé dans la partie haute de la Ville de Ribeauvillé, à proximité du centre ville.





COORDONNEES DE L'ETABLISSEMENT

**HOPITAL DE RIBEAUVILLE
13-15 RUE DU CHATEAU
CS 60047
68152 RIBEAUVILLE CEDEX**

Téléphone (standard) : 03.89.73.52.00 (accueil téléphonique permanent)

Télécopie (fax de l'administration) : 03.89.73.52.77

Courriel : administration@hopital-ribeauville.fr

Site internet : www.hopital-ribeauville.fr

Vous pouvez appeler directement les services aux numéros qui vous sont communiqués lors de l'admission.

LES SERVICES D'HOSPITALISATION ET DE VIE

L'Hôpital de Ribeauvillé est un établissement public de santé (EPS) de 190 lits et 5 places d'Hôpital de Jour.

Il est composé de 2 structures distinctes séparées par le domaine public sur une cinquantaine de mètres et comporte :

AU SECTEUR HOPITAL :

L'HOPITAL DE JOUR (SSR-HDJ) au rez-de-chaussée, d'une capacité de 5 places, répond aux activités de diagnostics et d'examens, aux activités thérapeutiques et d'évaluation médico-psycho-sociale et de promotion de la santé.

LE SERVICE DE SOINS DE SUITE ET DE READAPTATION (SSR-HC) au 3ème étage, dispose d'une capacité de 25 lits dont 3 lits de soins palliatifs. Conformément à ses missions, le SSR initie et poursuit les prises en charges globales, médicales, de rééducation et de réadaptation, prenant en compte toutes les dimensions de la personne et de son environnement, dans un objectif final de réinsertion, garantissant au patient une autonomie compatible avec une vie familiale, sociale voire professionnelle, aussi proche que possible, des conditions de vie antérieures à son séjour hospitalier.

Les 3 lits de soins palliatifs dédiés sont des soins actifs, continus, évolutifs, coordonnés et pratiqués par une équipe pluri-professionnelle. Ils ont pour objectif, dans une approche globale et individualisée, de soulager la douleur physique ainsi que les autres symptômes, et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle, dans le respect de la dignité de la personne soignée. Les soins palliatifs cherchent à éviter les investigations déraisonnables.

L'UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE (USLD) aux 1^{er} et 2^{ème} étages, d'une capacité de 46 lits, est destinée à l'hébergement des personnes âgées ayant perdu leur autonomie et dont l'état nécessite une surveillance et des soins médicaux constants et importants.

AU SECTEUR MEDICO-SOCIAL :

L'ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGEES DEPENDANTES (EHPAD), d'une capacité de 119 lits est structuré en 3 pavillons construits en enfilade autour d'un parc, le Diaconat (28 lits), le Séquoia (41 lits) et le Catalpa (50 lits).

L'EHPAD est une structure collective accueillant des personnes âgées, en perte d'autonomie, qui ne veulent ou ne peuvent plus rester à domicile, en leur offrant une surveillance médicale et paramédicale constante ainsi que des prestations hôtelières et d'animations.

Le rez-de-chaussée du Catalpa, comportant une unité protégée de 25 lits (15 lits à terme), est consacré à l'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

L'EHPAD est signataire d'une convention tripartite signée avec le Conseil Départemental du Haut-Rhin et l'ARS ALSACE Champagne Ardenne Lorraine. Ces conventions fixées sur la base du respect d'un cahier des charges ont valeur d'engagement dans notre démarche d'assurance qualité.

FONCTIONNEMENT

LE FONCTIONNEMENT MEDICAL

Le service de SSR et l'Hôpital de Jour sont sous la responsabilité de 2 médecins gériatres (Dr MULLER et Dr WYMANN). Ils assurent le suivi diagnostique et thérapeutique, et plus particulièrement, pour l'Hôpital de jour, les bilans gériatriques.

L'Unité de Soins de Longue Durée est sous la responsabilité d'un médecin gériatre à mi-temps (Dr GERARDIN). Il assure le suivi médical des résidents présentant des polyopathologies et nécessitant des soins médico-techniques importants.

L'EHPAD est sous la responsabilité d'un médecin gériatre à temps plein (Dr TONEVA) assurant à la fois la coordination de l'ensemble des intervenants médicaux et la prise en charge médicale du plus grand nombre de résidents.

Lors de l'admission le résident a le choix entre le médecin salarié et un médecin généraliste libéral autorisé dans l'établissement. (cf. annexe N°16)

La famille ou la personne de confiance peut prendre directement contact avec le médecin responsable.

Une permanence médicale est assurée 24H/24.

Les médicaments sont fournis aux patients et aux résidents par la pharmacie de l'établissement.

LES EQUIPES SOIGNANTES DES SERVICES

L'ensemble du personnel est porteur d'un badge permettant d'être identifié.

- **LE CADRE SUPERIEUR DE SANTE :**

Un cadre supérieur de santé coordonne et optimise les prestations de soins et d'activités paramédicales de l'ensemble des unités de soins et de vie, dans une optique de qualité en manageant une équipe de cadres.

- **LES CADRES DE SANTE :**

Chaque secteur d'activité est géré par un cadre de santé référent. Il se tient à votre disposition pour toute information sur votre séjour.

- **LES INFIRMIERS :**

Ils travaillent en étroite collaboration avec les médecins. Ils dispensent l'ensemble des soins nécessaires à votre prise en charge dans le respect de leurs pratiques professionnelles.

- **LES AIDES-SOIGNANTS :**

Ils prennent en charge les soins d'hygiène, de confort et d'aide à la vie courante.

- **LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS :**

Ils assurent l'entretien des chambres et des lieux communs. Ils participent à la prise en charge hôtelière et à l'aide au repas en relation avec les aides-soignants.

- **LES KINESITHEAPEUTES :**

Ils effectuent, sur prescription médicale, des actes réalisés de façon manuelle ou instrumentale, notamment à des fins de rééducation, actes ayant pour but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer.

- **LES ERGOTHERAPEUTES**

Ils réalisent des activités de rééducation, de réadaptation et de réinsertion dans le but de favoriser l'autonomie. Ils sont habilités à réaliser des visites à domicile pour adapter le logement à la dépendance.

- **LE PSYCHOMETRICIEN :**

Il assure un suivi de psychomotricité en recourant à des activités spécifiques destinées à améliorer le bien-être et le maintien de l'autonomie de la personne.

- **LE DIETETICIEN :**

Il établit, sur prescription médicale, des régimes adaptés à l'état de santé des patients et résidents et veille à ce que leurs besoins spécifiques soient respectés.

- **LE NEUROPSYCHOLOGUE :**

Il participe à l'aide au diagnostic et à la prise en charge des patients atteints de la Maladie d'Alzheimer ou par un syndrome apparenté. Il contribue à l'évaluation et à la prise en charge des patients présentant des affections neurologiques voire psychiatriques à l'origine de troubles neuropsychologiques.

- **LE PSYCHOLOGUE :**

Il conçoit, élabore et met en œuvre des actions préventives, curatives et de recherche à travers des démarches prenant en compte la vie psychique des individus, le fonctionnement des groupes et leur interaction avec l'organisation afin de promouvoir l'autonomie et le bien-être de la personne.

L'intervention du psychologue s'adresse aux résidents et à leurs proches.

Tout le personnel hospitalier est tenu au secret et à la discrétion professionnelle

L'ADMISSION, LE SEJOUR, LA SORTIE

L'ADMISSION

- **LE SERVICE ACCUEIL ET GESTION DE LA CLIENTELE**, situé dans le hall d'entrée du secteur sanitaire est commun à l'ensemble des services de l'établissement.

Il est à votre disposition : du lundi au vendredi de 8H00 à 17H00 (☎. 03.89.73.52.00 ; email : g.schmitt@hopital-ribeauville.fr).

Il vous fournira la liste des pièces à produire pour la constitution de votre dossier. Il peut vous informer de vos droits et vous aidera, si besoin, à les faire valoir.

Le livret d'accueil ainsi que ses annexes seront remis aux patients (SSR-HC et SSR-HDJ) et aux résidents (USLD et EHPAD).

Ces documents mentionnent parmi d'autres les informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de séjour.

Une visite de pré-admission est organisée autant que possible en USLD et en EHPAD en présence du cadre de santé. La présence du futur résident est fortement conseillée.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, vous devez le signaler lors de votre admission.

- **L'ASSISTANTE SOCIALE (POUR LES PATIENTS DU SSR)**

Présente chaque semaine, le lundi et jeudi toute la journée, ainsi que le mardi matin, elle évalue, avec vous et votre entourage, en lien direct avec les médecins et l'équipe paramédicale, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile.

- **DEPOTS D'ARGENT ET DE VALEURS**

Il est recommandé de ne pas garder de bijoux, objets de valeur ou espèces en chambre. En cas de vol ou de perte, l'établissement ne saurait être tenu pour responsable. A l'admission, les patients et les résidents sont informés qu'ils peuvent confier provisoirement des sommes d'argent et les objets de valeur soit directement auprès de l'agent comptable public soit par l'intermédiaire du service accueil et gestion de la clientèle via le service assurant la prise en charge, le cas échéant.

LE SEJOUR

- **VOTRE CHAMBRE (*) :**

L'établissement dispose de chambres individuelles et de chambres à 2 lits. Outre le mobilier fourni par l'établissement, il est possible en EHPAD et en USLD, d'agrémenter la chambre de mobilier personnel. (*cf. Contrat de séjour*). En SSR, les patients en chambre individuelle doivent s'acquitter d'une majoration du tarif journalier de 35€/jour comprenant la télévision. Cette prestation peut être prise en charge par votre mutuelle.

- **TELEVISEUR (*) :**

Si en SSR-HC les chambres sont équipées d'un téléviseur (N.B : pour les chambres doubles, le coût de la location de la télévision est de 1€/jour. La location est attribuée au premier patient admis dans la chambre souhaitant cette prestation. Les télécommandes sont disponibles au service « Accueil et gestion de la clientèle »), en EHPAD et en USLD les chambres sont équipées pour recevoir un poste de télévision (**non fourni par l'établissement**).

- **REPAS :**

Les repas confectionnés sur place par l'équipe de cuisine de l'Hôpital, sont pris en salle à manger ou en chambre. Les repas sont servis aux horaires spécifiques à chaque service. Les régimes alimentaires supervisés par la diététicienne de l'établissement sont appliqués sur prescription médicale. De même, l'adaptation des menus à la religion du patient ou du résident est prise en compte. Les personnes extérieures ont la possibilité de manger avec leur proche ou d'organiser des repas festifs (uniquement EHPAD et USLD) selon les conditions fixées par l'établissement. Le service accueil et gestion de la clientèle se tient à votre disposition pour vous en expliquer les modalités pratiques.

- **TELEPHONE (*) :**

Les chambres peuvent disposer d'une ligne téléphonique privée. Le combiné téléphonique est fourni par l'établissement dans toutes les chambres du SSR-HC. En USLD et en EHPAD, il vous appartient de le fournir à vos frais. L'abonnement et les communications facturés par l'hôpital sont à la charge du patient ou du résident. (*cf. annexes*)

- **LINGE (*) :**

En SSR-HC, le linge et les accessoires de toilette ne sont pas fournis par l'établissement. La famille est chargée du marquage et de l'entretien du linge. A titre exceptionnel (autorisation expresse du Directeur par l'intermédiaire du cadre du service) et moyennant facturation, l'établissement peut se charger de cette prestation. Le renouvellement du linge et des produits de toilette devra être assuré aussi souvent que nécessaire.

En USLD et en EHPAD : veuillez vous reporter au Contrat de Séjour (§ 4.3) ainsi qu'au Règlement de Fonctionnement (§ 3.7).

Conformément à l'Arrêté du 30.05.2018 relatif à l'information des personnes destinataires d'activités de prévention, de diagnostic et/ou de soins : « Aucun autre frais que ceux correspondants à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant aux exigences particulières indiquées ci-dessus (*), que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé ». Le montant de ces exigences particulières vous est communiqué lors de l'admission.

- **COURRIER :**

Le courrier et les journaux qui vous sont destinés sont distribués du lundi au vendredi, sauf jours fériés.

Vous pouvez faire expédier votre correspondance affranchie par l'intermédiaire du personnel du service. (*cf page 5 : coordonnées de l'établissement*)

- **COIFFEUR, ESTHETICIENNE ET PEDICURE :**

Si vous désirez avoir recours au service d'un coiffeur, d'une esthéticienne ou d'un pédicure, faites en part au personnel du service. Le choix du prestataire est libre et la facture est à régler directement auprès de lui.

- **ANIMATION :**

Elle est assurée par l'équipe d'animatrices professionnelles de l'établissement épaulée par l'association des animateurs bénévoles (CADISEHO).

L'animation est l'un des outils essentiels pour donner du sens au projet de vie individuel et doit procéder d'un engagement de toute la structure. Le projet d'animation doit avoir pour objectif de permettre à chacun de garder une place dans la société jusqu'au terme de sa vie et de lui garantir son accès à la citoyenneté. Un programme mensuel est réalisé pour l'EHPAD et pour l'USLD. Des ateliers recouvrant divers types d'activités de la vie quotidienne sont mis en place de manière régulière pour maintenir la continuité des sens : ateliers cuisine, jardinage, travaux manuels, jeux de société... Des sorties sont également organisées ainsi que des événements à thèmes ou en collaboration avec des intervenants extérieurs.

A noter que le SSR-HC bénéficie également des prestations d'animations lors des grandes fêtes calendaires.

- **VISITES :**

En SSR, les visites sont autorisées de 13H à 20H du 1^{er} octobre au 30 avril et de 13H à 21H du 1^{er} mai au 30 septembre. Des dérogations peuvent être accordées en cas de situation particulière. En USLD et en EHPAD, les horaires de visites sont libres mais déconseillés le matin pour ne pas perturber le travail des soignants. Si vous ne souhaitez recevoir aucune visite ou ne pas accueillir certaines personnes en particulier, veuillez en faire part lors de votre admission ou au responsable de service pendant votre séjour.

- **ASSOCIATIONS DE BENEVOLES :**

L'établissement a conclu une convention avec des associations de bénévoles accompagnants les personnes en fin de vie ou soutenant les personnes en deuil.

Vous pouvez solliciter leur intervention auprès du responsable du service.

- **CULTES :**

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux personnes qui en font la demande. Ce droit s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement. Une chapelle d'une capacité d'environ 25 personnes est installée au sous-sol du site EHPAD (Bâtiment DIACONAT). La liste des représentants du culte est jointe en annexe.

LA SORTIE

En fonction de l'état de santé de la personne, un transfert peut être prévu dans les services internes de l'établissement.

En SSR, la date de votre départ est fixée par le médecin du service. Si vous demandez à sortir définitivement contre l'avis médical, vous devez signer une attestation déchargeant l'Hôpital de toute responsabilité.

En USLD et en EHPAD, les conditions de sortie figurent dans le contrat de séjour (§ 8).

- **LES FORMALITES EN CAS DE DECES :**

En cas de décès, la famille est prévenue par le service. La famille contacte au plus tôt (dans les heures qui suivent le décès) une entreprise de pompes funèbres qui se charge de toutes les formalités.

NB. Au SSR et à l'USLD, lorsque la personne décédée était en chambre double, le défunt est transféré avant toute prise en charge par les pompes funèbres au reposoir situé au sous-sol du bâtiment hôpital.

DES PROFESSIONNELS QUI S'ENGAGENT

NOS VALEURS PROFESSIONNELLES	NOS ENGAGEMENTS
Respect de la dignité de l'être humain et de sa qualité de vie	<p><i>Travailler avec et pour la personne accueillie :</i></p> <p>Connaître et appliquer la Charte des droits et libertés de la personne accueillie Inciter chaque personne accueillie à utiliser et à développer des ressources Préserver les liens familiaux Développer l'animation au quotidien Optimiser la prestation hôtelière et l'accueil Développer le projet de soins et de vie individualisé Etre à l'écoute, empathique, communicant Donner une information accessible et loyale et faire participer au choix du traitement Etre "bien traitant" : connaître et respecter les habitudes de vie</p>
Solidarité et respect entre les professionnels	<p><i>Travailler en équipe :</i></p> <p>Développer le travail en équipe Connaître et reconnaître le travail de chaque professionnel Développer la communication et le savoir-être relationnel : accroître les capacités relationnelles et les techniques de communication Analyser ses pratiques professionnelles</p>
Motivation, implication, responsabilité	<p>Se respecter et respecter les autres Connaître et respecter les règles professionnelles Respecter le secret et la discrétion professionnelle Respecter les horaires de travail Connaître et respecter le règlement intérieur Connaître et respecter l'organisation interne</p>
Respect des règles institutionnelles	<p><i>Construire l'avenir de l'institution :</i></p>
Bienveillance	<p>Participer aux projets institutionnels Développer ses compétences en permanence Développer la polyvalence Poursuivre l'amélioration de la qualité, de façon continue</p>

LES DROITS DES PATIENTS ET DES RESIDENTS

Les principes généraux de la **charte de la personne hospitalisée**, de la **charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante** et de la **charte de la laïcité** sont joints en annexe.

- **LES DROITS D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL**

Un dossier médical informatisé conforme à la Loi du 6.01.1978, modifiée, est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

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

- ◆ Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.
- ◆ Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.
- ◆ Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, veuillez vous adresser au secrétariat médical.

- **LES DIRECTIVES ANTICIPEES**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles s'appliquent aussi bien en EHPAD/USLD qu'en SSR.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès du service accueil et gestion de la clientèle.

- **LES PLAINTES, RECLAMATIONS, ELOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation, celle-ci peut également faire l'objet d'un courrier.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers et et/ou le Conseil de la Vie Sociale pour les points ayant traités à l'hébergement si vous êtes résident de l'EHPAD ou de l'USLD. La Commission des Usagers pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de l'instance. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La composition de la Commission des Usagers est affichée aux entrées de chaque secteur.

Le rôle de la Commission des Usagers est détaillé dans le document "Droits des Patients/Résidents" également affiché aux entrées principales de chaque secteur (Hôpital et EHPAD).

Si toutefois vous souhaitez en savoir davantage sur la Commission des Usagers et la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, veuillez vous adresser au service accueil et gestion de la clientèle.

- **LA PERSONNE DE CONFIANCE**

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme « votre personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. A noter qu'en EHPAD ou en USLD la personne de confiance peut également être la personne qualifiée.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition...

- **INFORMATIQUE ET LIBERTE :**

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, des renseignements administratifs et médicaux ont été collectés et traités par informatique.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de correction et vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978, modifiée.

- **LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR**

La prévention et la lutte contre la douleur, coordonnées par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) sont une priorité dans notre établissement (*cf. annexes*).

Les équipes médicales et soignantes sont à votre écoute pour évaluer, prévenir et soulager la douleur.

La douleur est une préoccupation quotidienne dans votre prise en charge.

La formation du personnel fait partie d'une des actions prioritaires du plan de formation.

- **CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

Il existe un seul conseil de la vie sociale (CVS) pour les secteurs de l'EHPAD et de l'USLD. Cette instance composée de représentants des résidents accueillis, de représentants des familles ou représentants légaux, de représentants de personnel et de représentant de l'administration, donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service.

Les comptes-rendus du Conseil de la Vie Sociale sont affichés dans les services concernés et peuvent ainsi être consultés sur place par les résidents et leurs proches.

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez vous adresser à la direction.

- **LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES :**

Les infections nosocomiales désignent des infections contractées au cours d'une hospitalisation, alors qu'elles étaient absentes lors de l'admission et qu'elles se développent 48 heures au moins après l'admission. Elles peuvent être ou non liées aux soins. Les infections sont dues à des micro-organismes (microbes) provenant de notre corps ou de l'environnement.

Au sein de notre établissement, le Comité de Lutte contre les Evénements Indésirables Associés Aux Soins (CLEIAS), se réunit régulièrement pour coordonner la surveillance et la prévention des risques infectieux.

Des indicateurs communs aux établissements permettant de mesurer les efforts effectués en matière de lutte contre les infections nosocomiales sont visibles sur le tableau d'affichage de l'accueil.

Le CLEIAS élabore annuellement un programme d'actions qui est disponible auprès du secrétariat médical.

Pour tout renseignement concernant la lutte contre les infections nosocomiales, vous pouvez vous adresser au cadre du service.

- **LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS**

Etre donneur ou pas... L'important est de prendre position de son vivant.

Lors de l'admission, veuillez nous indiquer si vous avez pris des dispositions en ce sens.

- **LA DEMARCHE QUALITE :**

L'exigence de la qualité du service rendu au patient et au résident est au cœur des préoccupations de l'établissement. Il est engagé dans des actions permanentes et systématiques d'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins dispensés. Par une observation et une analyse régulière de son organisation et des remarques des usagers, l'Hôpital de Ribeauvillé vérifie que son niveau de performance est conforme à celui défini par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La certification, par cette autorité indépendante, consacre le niveau de qualité atteint par l'établissement. La sécurité des soins et la prévention des risques sont au cœur des démarches qualité.

Les résultats des procédures d'évaluation de la qualité de la prise en charge (rapport de certification) et les résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction sont consultables auprès du secrétariat général, de la qualité et de la gestion des risques (rapport de certification accessible également sur le site de la HAS www.has.fr).

S'agissant de l'EHPAD, conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement a été évalué en 2013 par un prestataire externe habilité par l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux).

LES REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE

Afin que votre séjour et celui des autres patients et résidents se déroulent dans les meilleures conditions, nous vous demandons :

- De respecter vos voisins, le calme et la sérénité des lieux :
 - ◆ les téléviseurs et postes de radio sont à utiliser avec discrétion.
 - ◆ la courtoisie est de rigueur vis-à-vis des autres patients, résidents et professionnels.
- De ne pas fumer à l'intérieur des bâtiments.
- De veiller à l'ordre de vos objets personnels, afin de ne pas entraver le passage et le travail des équipes.
- De ne pas surcharger votre chambre de mobilier.
- De respecter les consignes.
- De respecter les locaux, le matériel et le mobilier.

Par ailleurs, il est interdit d'utiliser des réchauds, des chauffages d'appoint électriques, des climatiseurs individuels et des multiprises électriques (seuls les blocs aux normes sont autorisés).

A noter que le personnel ne peut accepter d'argent (pourboire) de la part des patients, résidents ou des familles.

ANNEXES

TOUS SERVICES

- ◆ Tarifs des prestations extérieures (repas, téléphone, linge...)
- ◆ Coordonnées des représentants des différents cultes
- ◆ Charte de la laïcité
- ◆ Contrat d'engagement pour lutter contre la douleur
- ◆ Qualité et sécurité des soins
- ◆ Résultats du tableau de bord des infections nosocomiales
- ◆ Coordonnées et instances
- ◆ Identitovigilance

SSR

- ◆ Charte de la personne hospitalisée
- ◆ L'instruction des plaintes et réclamations – Commission Des Usagers (CDU)

EHPAD/USLD

- ◆ Trousseau type d'un résident
- ◆ Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- ◆ Médecins généralistes libéraux intervenants en EHPAD
- ◆ Tableau de prise en charge des dépenses de soins en USLD et en EHPAD