

GROUPE HOSPITALIER
DE LA RÉGION DE MULHOUSE
ET SUD-ALSACE

GHR

Mulhouse Sud-Alsace

LIVRET D'ACCUEIL DU RÉSIDENT

- Altkirch
- Bitschwiller-lès-Thann
- Cernay
- Mulhouse
- Rixheim
- Sierentz
- Thann



SOMMAIRE



Présentation :	
- du GHRMSA	5
- des EHPAD et USLD	6
- du pôle de Gériatrie	7



Les professionnels qui vous entourent	8
---------------------------------------	---



Vos démarches	9
---------------	---



Les services de l'EHPAD et de l'USLD	10
--------------------------------------	----



Votre vie quotidienne	12
-----------------------	----



Les animations	13
----------------	----



La qualité et la sécurité de vos soins	14
--	----



Vos devoirs	15
-------------	----



Vos droits	17
------------	----



A votre écoute	22
----------------	----

BIENVENUE

AU GROUPE HOSPITALIER DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD-ALSACE

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre Etablissement pour Personnes Agées Dépendantes ou notre Unité de Soins de Longue Durée qui fait partie de la filière gériatrique du GHR Mulhouse Sud-Alsace.

Ce livret d'accueil, qui vous a été remis, est le vôtre. Il a été conçu pour vous guider, vous-même et vos proches, tout au long de votre séjour dans notre établissement.

Vous y trouverez des informations sur le fonctionnement, sur vos droits et les règles de vie au sein de notre structure. Sachez que nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

La filière gériatrique du GHR Mulhouse Sud-Alsace est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins qui est au cœur des préoccupations des professionnels de santé.

Si votre état de santé le nécessite, vous avez la possibilité de bénéficier, après avis médical, de l'offre de soins proposée par le GHR Mulhouse Sud-Alsace : consultations d'urgence ou programmées, hospitalisation dans un secteur spécialisé, examens et interventions réalisés aux plateaux techniques.

Nous veillons à vous accompagner avec bienveillance, respect et dignité. Les professionnels de santé sont à votre écoute et s'engagent à promouvoir le droit à l'expression des résidents et de leurs familles, en particulier par l'intermédiaire du Conseil de la Vie Sociale.

Nous veillons, par ailleurs, à rendre votre séjour le plus agréable possible. Un programme d'animations et d'activités vous est ainsi proposé par nos équipes d'animation et de bénévoles afin d'agrémenter votre quotidien.

Nous espérons répondre à vos attentes du mieux possible et vous souhaitons un très bon séjour dans notre établissement !

La Direction du GHRMSA

PRÉSENTATION

DU GROUPE HOSPITALIER DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD ALSACE

Des soins de proximité et de recours

Les établissements du GHR Mulhouse Sud-Alsace se sont engagés dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil, de la qualité et de la sécurité des soins. L'objectif de cette nouvelle organisation sanitaire est d'offrir un même niveau de soin à l'ensemble de la population de ce territoire qui représente près de 500 000 habitants.

Chacun de ces établissements a un rôle bien identifié :

- **Les sites de Mulhouse - Emile Muller et Hasenrain** sont à la fois les établissements de référence en Médecine-Chirurgie-Obstétrique et les établissements de proximité pour le bassin de population de Mulhouse. Leur statut d'établissements de référence leur donne les moyens d'assurer les prises en charge hautement spécialisées et l'accueil immédiat des urgences vitales.
- **Le site d'Altkirch** est l'établissement de premier recours en Médecine-Chirurgie et en soins d'urgence, pour les habitants du Sundgau.
- **Le site de Thann** est l'établissement de premier recours en Médecine et en soins non programmés (polyclinique), pour les vallées de la Thur et de la Doller.
- **Le site de Saint-Louis** est l'établissement de premier recours en Médecine et en soins d'urgence pour la région de Saint-Louis.
- **Les sites de Bitschwiller-lès-Thann et de Rixheim** assurent la mission d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.
- **Les sites de Cernay et de Sierentz** sont des établissements hospitaliers spécialisés en gériatrie.

Un Projet d'Etablissement

Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud Alsace a élaboré un Projet d'Etablissement renforçant la coopération et dynamisant les synergies entre les différents sites.

Le volet médico-soignant du Projet d'Etablissement définit les modalités permettant de maintenir et développer une offre de soins territoriale adaptée aux besoins de santé publique.

Le projet gériatrique fait partie intégrante du Projet d'Etablissement et se décline en 3 orientations :

- Améliorer la coordination des activités et des modalités de fonctionnement,
- Développer des coopérations et des partenariats en gériatrie pour un ancrage territorial renforcé,
- Renforcer l'évaluation interne et externe, combiné avec le renforcement des droits du patient et la qualité des prises en charge.

Organisation du GHR Mulhouse Sud-Alsace

Afin de mieux répondre aux attentes des professionnels et des usagers, l'administration et la gestion du Groupe Hospitalier sont assurées de manière collégiale. Sous la responsabilité de sa Direction, la conduite de l'établissement s'appuie sur les actions et avis croisés du Conseil de Surveillance et du Directoire.

Le Conseil de Surveillance se compose de représentants des élus, des personnels médicaux et non médicaux, ainsi que des personnalités qualifiées et des représentants des usagers. Il assure une représentation des différents sites qui forment le GHRMSA. Il se prononce sur la stratégie et exerce un contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère notamment sur le Projet d'Etablissement, le compte financier et le rapport annuel d'activité. Enfin, il donne son avis sur différents sujets dont la politique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge du patient.

Le Directoire est une instance collégiale qui assiste le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Le Directoire, à majorité médicale, a pour mission de veiller à la cohérence avec le Projet d'Etablissement dans son ensemble.

Retrouvez toute l'actualité du GHRMSA

www.ghrmsa.fr



Newsletter pour les résidents et les familles



PRÉSENTATION

DES EHPAD-USLD DU GROUPE HOSPITALIER DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD ALSACE

✓ Des établissements de référence

Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace (GHRMSA) accueille des résidents dans ses 8 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et ses 3 Unités de Soins Longue Durée (USLD) du Sud-Alsace. Les résidents bénéficient d'une prise en charge gériatrique et médicale complète au GHRMSA.



Maison Médicale pour Personnes Agées de Mulhouse



EHPAD de Cernay



EHPAD de Mulhouse - Hasenrain



EHPAD de Sierentz



EHPAD de Thann



EHPAD de Bitschwiller-lès-Thann



EHPAD d'Altkirch



EHPAD de Rixheim

PRÉSENTATION

DU PÔLE DE GÉRIATRIE DU GROUPE HOSPITALIER DE LA RÉGION DE MULHOUSE ET SUD ALSACE

La filière gériatrique

La filière gériatrique du Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace (GHRMSA) est une composante majeure de l'établissement de santé. Le pôle de gériatrie coordonne l'ensemble des unités spécifiques (Consultations externes, Centre Mémoire, Centre de Réentraînement à l'Effort, onco-gériatrie...), et des établissements d'hébergement. Cette organisation permet une prise en charge globale des résidents hébergés dans les différents sites du GHRMSA. Les résidents bénéficient ainsi de la diversité de l'offre de soins à l'échelle du groupe hospitalier, de consultations en hôpital de jour, de soins de suite de réadaptation sur les plateaux techniques et de consultations spécialisées... Une plus-value pour les résidents EHPAD et USLD adossés à un établissement de santé.

Les professionnels des établissements du GHRMSA se mobilisent pour vous apporter des soins adaptés à vos besoins, mais aussi du confort, de la sécurité et du bien-être au quotidien. Nous vous proposons également un programme d'animations collectives, dans le respect de la personnalité de chacune et chacun d'entre vous.



Les sites EHPAD et USLD du GHRMSA

ALTKIRCH

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)
- USLD (Unité de Soins de Longue Durée)
- UVP (Unité de Vie Protégée)
- Hôpital de jour (MCO-SSR)
- Court séjour gériatrique
- SSR (Soins de Suite et de Réadaptation)
- Programme d'Education Thérapeutique du Patient-Chute
- Consultations gériatriques
- Antenne Equipe Mobile de Gériatrie

BITSCHWILLER-LÈS-THANN

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)
- UVP (Unité de Vie Protégée)

CERNAY

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)
- USLD (Unité de Soins de Longue Durée)
- PASA (Pôle d'Activités de Soins Adaptés)
- Hôpital de jour (MCO-SSR)
- SSR (Soins de Suite et de Réadaptation)

MULHOUSE

Maison Médicalisée Pour Personnes Agées (MMPA) Hasenrain

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)
- USLD (Unité de Soins de Longue Durée) :
- UHR (Unité d'Hébergement Renforcée)
- Hôpital de jour (MCO-SSR)
- Hôpital de semaine (MCO-SSR)
- Court séjour gériatrique
- SSR (Soins de Suite et de Réadaptation)
- UCC (Unité Cognitive-Comportementale)
- Consultations externes
- Centre Mémoire
- Unité Mobile de gériatrie
- CERF (CEntre de Réentraînement à l'eFFort)
- Programme d'Education Thérapeutique du Patient-Diabète
- Programme d'Education Thérapeutique du Patient-Chute

RIXHEIM

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)
- UVP (Unité de Vie Protégée)

SIERENTZ

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)
- UVP (Unité de Vie Protégée)
- Hôpital de jour (SSR)
- Consultations externes

THANN

- EHPAD (Etablissement d'Hébergement Pour Personnes Agées Dépendantes)



**L'Unité Transversale d'Education
Thérapeutique** propose différents
programmes d'Education
Thérapeutique (ETP), gratuits et
accessibles à tous, à découvrir sur →



Projet de vie

La prise en charge du résident est formalisée dans un projet de vie constitué à partir des informations recueillies sur l'histoire, les habitudes de vie, les besoins et les souhaits du résident. Le projet de vie est rédigé en lien avec l'équipe soignante.

L'élaboration de ce projet est menée dans un esprit de conciliation entre les conditions de fonctionnement de l'unité d'accueil et les aspirations de la personne accueillie ou de son représentant légal. L'objectif est d'adapter le projet de vie aux besoins du résident en tenant compte du cadre institutionnel et des moyens qui lui sont alloués.

Le projet de vie est actualisé en fonction de l'évolution de l'état et de la situation du résident.

DES PROFESSIONNELS

QUI VOUS ENTOURENT



L'ensemble des professionnels de l'établissement, qu'ils soient soignants, administratifs ou relevant des secteurs médico-techniques, se mobilisent au quotidien pour que votre séjour se déroule au mieux.

Vous êtes accueilli(e) dans le service par un agent qui vous conduira dans votre chambre et vous aidera à vous installer. Il vous informera également sur les habitudes de vie du service.

AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS :

Assure l'entretien des locaux et diverses tâches d'hôtellerie.

AIDE-SOIGNANT(E) - ASSISTANT(E) EN SOINS GÉRONTOLOGIE :

Dispense, en collaboration avec l'infirmier(e), et sous sa responsabilité, des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation à la santé pour préserver et restaurer la continuité de la vie, le bien-être et l'autonomie de la personne.

ANIMATEUR/TRICE :

Intervient pour favoriser le bien-être des résidents et leur permettre de retrouver ou de développer une vie sociale au sein de la structure.

CADRE DE SANTÉ :

Chargé de l'organisation et du fonctionnement du service, il sera votre interlocuteur privilégié pour tout renseignement.

DIÉTÉTICIEN(NE) :

Compose votre menu en fonction de votre état de santé et des prescriptions médicales.

DIRECTEUR DE SITE :

Membre de l'équipe de direction du GHRMSA, il a en charge le bon fonctionnement global du site. Il participe également à la réflexion des projets du site et à leur déclinaison opérationnelle.

INFIRMIER(E) :

Dispense les soins sur prescription médicale ou en application de son rôle propre.

KINÉSITHÉRAPEUTE ET ERGOTHÉRAPEUTE :

Exercent leur activité sur prescription médicale, en lien avec l'équipe soignante.

MÉDECIN (CHEF DE SERVICE, PRATICIEN HOSPITALIER, ASSISTANT, MÉDECIN TRAITANT LIBÉRAL) :

Suit l'évolution de votre état de santé, prescrit les soins et examens nécessaires, réalise des actes médicaux ou chirurgicaux, vous informe sur l'évolution de votre état de santé et recueille votre consentement pour tout acte médical important.

Certains sites fonctionnent avec des médecins traitants libéraux.

Au sein des EHPAD, un médecin coordonnateur est présent. Il est en charge de l'élaboration et du suivi du projet de soins de l'établissement, de l'évaluation médicale des résidents et de l'animation de l'équipe soignante. Il n'est pas le médecin traitant du résident.

PERSONNEL DES SERVICES ADMINISTRATIFS (BUREAU DES ADMISSIONS, STANDARD,...) :

Vous accueille, vous oriente et vous guide dans vos démarches administratives lors de votre prise en charge au GHR Mulhouse Sud-Alsace.

PERSONNEL DES SERVICES MÉDICO-TECHNIQUES (MANIPULATEUR EN RADIOLOGIE, TECHNICIEN DE LABORATOIRE, PRÉPARATEUR EN PHARMACIE,...) :

Ces professionnels spécialisés interviennent dans les services comportant un plateau technique et travaillent sous la responsabilité d'un médecin, d'un biologiste ou d'un pharmacien.

PERSONNEL DES SERVICES LOGISTIQUES ET TECHNIQUES :

Ils pourront intervenir notamment dans votre chambre en cas de problème technique.



PROFESSEUR D'ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉ :

Aide à la réhabilitation des activités physiques. Assure la prévention des chutes et participe à l'animation des personnes âgées.

PSYCHOLOGUE :

Écoute et soutient le patient ou son entourage, confronté à des difficultés psychiques ou morales, en coordination avec le service.

SECRÉTAIRE MÉDICALE :

Assure l'accueil, la prise de rendez-vous, le courrier, la gestion des dossiers médicaux...

VOS DÉMARCHES

Entrée en EHPAD/USLD



La demande d'admission en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Dépendantes) et en USLD (Unité de Soins de Longue Durée) est réalisée par une demande sur l'application Via Trajectoire qui est un outil de service public qui permet de choisir un établissement et de remplir le dossier d'inscription en ligne et le faire parvenir aux établissements sélectionnés.

Le dossier d'admission est à remplir lors de l'inscription et comprend :

- Un volet médical à compléter par le médecin traitant ou l'établissement hospitalier,
- Un volet administratif à compléter par la personne âgée et/ou sa famille.

Ces demandes sont ensuite traitées par les établissements destinataires au sein des commissions d'admission composées du médecin coordonnateur, des cadres et d'un personnel du service des admissions.

Conditions d'admission

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à en faire une visite préalable auprès du directeur ou son représentant.

Au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie de la personne qui sollicite son admission réalisée par le médecin traitant, sur la base de la méthodologie réglementaire (AGGIR et/ou PATHOS), la commission d'admission donne son avis sur l'admission de la personne âgée.

Le directeur prononce ensuite l'admission selon une procédure définie. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord lors de la visite de pré-admission. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure. Une réservation de chambre est possible dans les conditions fixées dans le contrat de séjour.

L'admission du résident en EHPAD/USLD est conditionnée par la remise d'un dossier complet qui comporte :

- Un contrat de séjour qui a pour vocation de définir les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement de la personne, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement ou de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel,
- Un règlement de fonctionnement qui définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et libertés de chacun. Il précise les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.
- Une liste de documents nécessaires pour l'admission définitive.



L'assurance

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas le résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle pour couvrir les dommages dont il pourrait être la cause.

LES SERVICES

DE L'EHPAD / USLD



L'hébergement

Il s'agit d'une prestation hôtelière : mise à disposition d'une chambre, la prestation restauration (pension complète), la prestation de blanchisserie, l'entretien et le nettoyage des chambres, des parties communes et des locaux collectifs et les prestations d'animation et de vie sociale.

Les aides à l'accompagnement des actes essentiels de la vie quotidienne

Des aides peuvent être apportées concernant la toilette, la continence, les autres soins quotidiens du corps (coiffage, rasage, l'alimentation, l'habillement, les déplacements) et toutes les mesures favorisant le maintien voire le développement de l'autonomie fonctionnelle

La prise en charge médicale et soignante

Un médecin traitant ou un médecin salarié de l'établissement assurent la prise en charge médicale du résident. L'équipe soignante met en œuvre les prescriptions médicales et assure la prise en soin et la surveillance continue de la personne.

Coût du séjour

À chacune de ces 3 prestations, correspond un tarif :

- un tarif hébergement journalier à la charge du résident,
- un tarif dépendance journalier, à la charge du résident pour les GIR 5-6 et pris en charge par la Collectivité Européenne d'Alsace ou autres départements d'origine (au titre des personnes bénéficiaires de l'APA (l'Aide personnalisée d'Autonomie) pour les GIR 1-2 et 3-4. Ce tarif est calculé en fonction du niveau moyen de dépendance des résidents mesuré par le GIR,
- un tarif soins journalier à la charge de l'Assurance maladie : l'établissement ayant opté pour un forfait global de soins dans le cadre de ses relations avec l'Assurance Maladie, cela signifie qu'il prend en charge la quasi-totalité des dépenses de soins.

Chaque mois, le résident doit payer une facture qui se décompose en :

- un prix hébergement
- un tarif dépendance

Caution

Dans le cadre d'un hébergement permanent, une caution est demandée lors de l'entrée dans l'établissement. Ce dépôt de garantie correspond aux frais d'hébergement pour une durée de 30 jours, sauf si le résident est bénéficiaire de l'Aide Sociale. La caution est restituée à la personne hébergée ou à son représentant légal dans les trente jours qui suivent sa sortie de l'établissement déduction faite de l'éventuelle créance de ce dernier.

Information sur les frais de séjour

Avant l'admission, les obligés alimentaires remplissent un document concernant l'information sur les frais de séjour qui sont dus pour tout hébergement en EHPAD/USLD.

Si les ressources du résident ne suffisent pas et si l'Aide Sociale n'est pas accordée par le Département à hauteur du besoin, alors les obligés alimentaires seront mis à contribution à proportion du montant restant à couvrir et de leurs ressources et de leurs charges.

En cas d'absence d'accord à l'amiable avec les obligés alimentaires, le Juge des Affaires Familiales peut être saisi pour statuer par jugement.



LES SERVICES

DE L'EHPAD / USLD



Aides publiques

Il existe 3 aides publiques qui peuvent contribuer à payer les frais d'hébergement et les frais liés au tarif dépendance :

- L'ASH (aide sociale à l'hébergement) : l'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale,
- Les aides au logement qui s'appliquent sur la partie de la facture relative à l'hébergement pour les résidents qui remplissent les conditions nécessaires pour en bénéficier,
- L'APA (allocation personnalisée d'autonomie) qui s'applique sur la partie de la facture relative au tarif dépendance pour les GIR 1-2 et 3-4 (à noter : les personnes en GIR 5-6 ne sont pas éligibles à l'APA). Cette demande est instruite par l'établissement.

Choix du médecin traitant

Lors de l'admission en EHPAD/USLD, le résident a le libre choix de son médecin traitant conditionné cependant à l'accord de ce dernier. Un formulaire préalable est à compléter pour le choix soit d'un médecin traitant soit d'un médecin salarié de l'établissement.



Autorisation à l'utilisation de l'image

Chaque résident autorise ou non l'utilisation de son image sur le formulaire dédié qui sera classé dans son dossier administratif.

Aucune photo, aucun enregistrement vidéo du résident ne peut être réalisé sans l'autorisation écrite du résident ou de son représentant légal. Aucune photo ou enregistrement vidéo d'un professionnel ou de l'établissement ne peut avoir lieu sans l'accord du directeur.



Les organismes à prévenir lors d'une admission

Comme pour tout déménagement, lors d'une entrée en EHPAD/USLD, certaines démarches sont à accomplir auprès des administrations compétentes :

- Sécurité sociale : il faut signaler son changement d'adresse à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), à la caisse d'allocations familiales (Caf), ainsi qu'aux caisses de retraite (retraite de base et retraite complémentaire),
- Impôts : il faut prévenir l'administration fiscale de son changement de résidence principale (pour la taxe d'habitation, la taxe foncière, l'impôt sur le revenu),
- Banque : penser à prévenir sa banque de son changement d'adresse,
- Mairie : penser à s'inscrire sur la liste électorale de sa nouvelle commune,
- Électricité, eau, gaz, téléphone, internet : ne pas oublier de mettre fin aux contrats existants.

Le site mon.service-public.fr permet de signaler son changement d'adresse à de nombreuses administrations en une seule fois.



Biens et valeurs personnels

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de disparition d'argent, bijoux ou tout autre objet de valeur sauf si le dépôt a été réalisé conformément à la procédure interne de dépôt, de conservation et de restitution des biens personnels des résidents.

VOTRE VIE QUOTIDIENNE

La chambre

L'établissement met à la disposition du résident une chambre meublée individuelle ou à deux lits en fonction des disponibilités. Le résident peut personnaliser sa chambre et amener des effets et du mobilier personnel s'il le souhaite dans la limite de la taille de celle-ci, et avec l'accord du responsable technique du site pour des appareils électriques.

Le résident a accès à une salle de bain individuelle ou collective comprenant à minima un lavabo, une douche et des toilettes.



Le linge et les produits de toilettes

Le linge hôtelier (draps, serviettes de toilette, ...) est fourni et entretenu par l'établissement. L'entretien du linge du résident est assuré par un prestataire extérieur. Le linge personnel est fourni par le résident et identifié par le prestataire.

Concernant les produits de toilettes, ils sont renouvelés aussi souvent que nécessaire par le résident, sa famille ou son représentant légal.

Le téléphone et la télévision

La chambre est dotée des connectiques nécessaires pour recevoir la télévision et installer le téléphone. Le résident peut disposer s'il le souhaite d'une ligne téléphonique. Le forfait d'ouverture de la ligne et les communications sont à la charge du résident.

Le courrier et les journaux

Le courrier adressé aux résidents est distribué chaque matin en semaine. Le personnel distribue le courrier aux résidents. Le journal est distribué chaque matin aux résidents qui ont souscrit un abonnement.

Les repas

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre. Les régimes alimentaires sont adaptés selon les prescriptions médicales et sont pris en compte dans le respect des choix du résident.

Le coiffeur

Les coordonnées des coiffeurs sont affichées dans les unités. Le résident reste libre de contacter le professionnel de son choix. Ces services sont à la charge du résident.

Les loisirs et les activités

Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine et font l'objet d'une information par voie d'affichage. Elles sont organisées par les animateurs/animatrices de l'EHPAD, et régulièrement en lien avec les Associations des bénévoles.





LES ANIMATIONS

L'EHPAD est avant tout un lieu de vie. Le rôle de l'animation est de mettre un œuvre et de développer le projet de vie sociale de chaque résident. Dans ce but, il est proposé un choix d'animations régulières auxquelles chacun est libre de participer.

Des projets individualisés sont mis en place avec le résident et sa famille qui tiennent compte des souhaits et des attentes de chacun. Les animations qu'elles soient collectives ou individuelles favorisent l'intégration dans la structure mais participent également au maintien et au développement des capacités physiques, intellectuelles et sociales.

Les activités et animations suivantes peuvent être proposées aux résidents :

Les activités collectives

- Atelier jeux de sociétés et belote
- Atelier chants
- Après-midi loto
- Sorties culturelles : spectacles de danses, théâtre, cinéma, chorales
- Sorties variées : au marché, pique-nique, restaurant, thé dansant



Les ateliers soins

- Ateliers bien-être
- Ateliers soins esthétiques (épilation du visage et manucure)

Les activités festives

- Fêtes calendaires : Carnaval, Chandeleur, Halloween, St Nicolas, Noël...
- Fête mensuelles des anniversaires
- Journées et/ou soirées à thème : marché de Noël, repas à thème,
- Fête d'automne ou Journée familles
- Concerts divers avec des groupes de musiciens
- Groupes de danses

Les activités thérapeutiques

- Atelier pâtisserie et cuisine
- Ateliers jeux de mémoire ludiques
- Atelier danses assises
- Atelier marche et gymnastique douce
- Ateliers bricolage



Les accompagnements individuels

Les animateurs/animateuses peuvent également répondre de façon adaptée et personnalisée aux besoins et souhaits des résidents pour les accompagner dans la vie quotidienne de l'EHPAD.

LA QUALITÉ

ET LA SÉCURITÉ DE VOS SOINS

Les patients et résidents sont au cœur de nos démarches de qualité et de gestion des risques, à la fois en tant que partenaires de leur prise en charge individuelle et acteurs de la vie de l'établissement. Le Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace (GHRMSA) s'est engagé à faire de la qualité et de la sécurité des soins une priorité. Cette dernière est inscrite dans les orientations de son projet d'établissement. Dans ce cadre, nos professionnels évaluent et analysent régulièrement leurs pratiques pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos prises en charge.

La gestion des risques

L'établissement dispose d'un système global de vigilance, de prévention et de gestion de l'ensemble des risques inhérents à l'activité d'un établissement de santé :

- Risques associés aux soins : prise de médicaments, transfusion sanguine, infection liée à l'hospitalisation...
- Autres risques : technique, informatique, alimentaire...

Un système de signalement et de gestion des événements indésirables permet aux professionnels d'analyser les dysfonctionnements, d'effectuer des retours d'expérience et de mettre en place des actions correctives pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins

Les indicateurs qualité et sécurité, suivis au sein des contrats de pôle, et gérés par la Direction Qualité constituent un outil de pilotage et d'amélioration de la démarche qualité et de la gestion des risques au sein du GHRMSA. Ils ont été déterminés au regard des objectifs institutionnels et nationaux de qualité et de sécurité des soins selon cinq principales catégories : l'expérience et la satisfaction du patient ou du résident, la gestion des risques et le management de la qualité, la prévention des infections associées aux soins, l'évaluation des pratiques professionnelles, la qualité du dossier patient.

L'hygiène et la lutte contre les infections associées aux soins

La prévention des Infections Associées aux Soins (IAS) est une préoccupation constante de tous les professionnels. Le Groupe Hospitalier est donc doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) qui définit, dans le cadre d'un programme actualisé chaque année, les actions à mener en termes d'hygiène et de prévention vis-à-vis du risque infectieux.

Celles-ci sont notamment mises en œuvre par une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière et un réseau de correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, au sein des unités de soins.

Les mesures d'hygiène concernent d'abord les professionnels de l'établissement mais aussi les usagers, c'est-à-dire les patients, les visiteurs, les bénévoles qui par l'application des mesures simples, comme l'utilisation correcte des solutions hydro-alcooliques mises à disposition pour la friction hygiénique des mains, le respect des mesures «barrières», le port du masque et le respect de la propreté des locaux, contribuent à la qualité et à la sécurité de tous.



La prise en charge de votre douleur

Au sein du Groupe Hospitalier nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. La douleur n'est pas une fatalité : avoir moins mal, ne plus avoir mal... c'est possible.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à la prévenir : aidez-nous à vous aider.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur et vous seul(e) pouvez la décrire.

Pour les aider à mieux adapter votre traitement, médecins et infirmiers vous proposeront d'indiquer l'intensité de votre douleur à l'aide d'une règle.

Ils peuvent également utiliser une note de 0 à 10 ou des adjectifs (pas de douleur, faible, modérée, forte ou extrêmement forte) ou observer le comportement.

Selon votre situation, l'intensité voire la localisation de votre douleur, des traitements antalgiques vous seront prescrits et administrés ou des méthodes médicamenteuses vous seront proposées.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), composé de médecins, de soignants, de membres de la Direction et de représentants des usagers accompagne les professionnels, organise leur formation, participe de manière active à la réactualisation des pratiques dans le domaine de la prise en charge de la douleur.



VOS DEVOIRS

LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

Règles de conduite

Des règles de vie collective formalisées dans le règlement de fonctionnement sont instituées dans l'établissement et les résidents et leurs familles sont invités à les respecter.

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

Les personnes accueillies et leurs proches devront :

- S'attacher au respect des décisions de prise en charge
- S'assurer du respect des termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement
- S'assurer du respect des rythmes de vie collective
- Affirmer un comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge, comme des membres du personnel
- Respecter une hygiène corporelle compatible avec la vie en collectivité
- S'assurer du respect des biens et équipements collectifs

Ils devront notamment s'abstenir :

- De proférer des mots identifiés à des insultes ou à des obscénités
- D'agresser verbalement ou physiquement les résidents, les personnels ou les visiteurs
- D'emprunter sans leur consentement ou de dérober le bien d'autrui
- De dégrader volontairement les locaux et les installations
- De laisser s'introduire dans l'établissement des personnes non autorisées

Tout manquement sera immédiatement signalé à la direction de l'établissement qui décidera des suites à donner. Des sanctions administratives ou judiciaires pourront être prises.



Refus de tout acte de violence

Les faits de violence ou d'agressivité, quels qu'ils soient, sont inacceptables, que leur origine soit du fait :

- D'un résident lui-même
- D'un agent
- D'une famille
- D'un intervenant extérieur
- D'une personne qualifiée de « bénévoles »

Toute violence sur autrui pourra entraîner des procédures administratives ou judiciaires.



Accès à l'établissement et stationnement

Le stationnement des véhicules se fait sur les parkings prévus à cet effet et tout stationnement sauvage peut faire l'objet d'un enlèvement du véhicule. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.



Alcool-Tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer ou de vapoter à l'intérieur des locaux de l'établissement, y compris dans les chambres. En cas de non-respect de ces dispositions, le directeur peut prononcer l'exclusion définitive du résident.

Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.



Hygiène des locaux

L'établissement par les moyens qu'il met à disposition, maintient la bonne hygiène des chambres et des espaces de vie dans le respect des protocoles mis en place. Chaque résident doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux. Dans toutes les circonstances compatibles avec leur état de santé physique et psychique et dans le respect de leur liberté d'actions, les personnes accueillies sont invitées à procéder seul ou en se faisant aider, partiellement ou totalement au nettoyage et au rangement de leur lieu privé.

VOS DEVOIRS

LES RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

Sorties

Chaque résident peut circuler, aller et venir librement. Il se doit d'informer l'équipe soignante de sa sortie et de préciser son horaire de retour.

Des préconisations en cas de sortie non autorisée d'un résident présentant des troubles cognitifs permettent de guider la réflexion pour la prévention d'une telle situation et la mise en place d'une mesure de sécurité par contention, en cas de nécessité.

Dans le cadre du soutien à l'exercice de la liberté d'aller et venir du résident au sein de l'établissement, l'établissement s'engage à privilégier les réponses adaptées face aux risques identifiées pour l'intégrité physique et la sécurité du résident en maintenant le contact avec lui et en l'accompagnant, autant que faire se peut, dans ses déplacements.

Pour des raisons sanitaires (épidémie), l'établissement est susceptible de limiter le droit de sortie des résidents.



Visites

Les visites sont libres, elles sont cependant recommandées en dehors des périodes de soins, essentiellement le matin. Pour des raisons sanitaires, les visites sont susceptibles d'être organisées sur rendez-vous.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la tranquillité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du directeur.

Consulter le règlement intérieur des visites →



Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, la divagation des animaux n'est pas acceptée dans l'établissement et dans les jardins. Les visiteurs accompagnés d'un animal de compagnie doivent le maintenir en laisse et leur responsabilité pourrait être engagée en cas de problème.

Les résidents ont la possibilité d'intégrer l'établissement accompagnés d'un animal de compagnie sous réserve qu'il ne perturbe pas le bon fonctionnement de l'établissement et après avoir obtenu l'autorisation préalable du directeur et du médecin coordonnateur du site.

Le résident doit être en capacité de s'en occuper par lui-même et doit fournir la preuve d'un suivi vétérinaire régulier (vaccinations, traitements).

En cas d'incident majeur, ou si le résident n'est plus en capacité de s'en occuper par lui-même, cette autorisation est retirée et l'animal sera placé auprès d'un membre de la famille du résident ou, à défaut, auprès d'une association de sauvegarde des animaux.





VOS DROITS

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.



VOS DROITS

Article 5 - [Droit à la renonciation](#)

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - [Droit au respect des liens familiaux](#)

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - [Droit à la protection](#)

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - [Droit à l'autonomie](#)

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - [Principe de prévention et de soutien](#)

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - [Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie](#)

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - [Droit à la pratique religieuse](#)

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - [Respect de la dignité de la personne et de son intimité](#)

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.





VOS DROITS

Promotion de la bientraitance et prévention de la violence et de la maltraitance

Les principes de bientraitance contenus dans la politique rédigée à cet effet sont portés à la connaissance de tout professionnel de l'établissement, quel que soit son statut, pour garantir leur respect et assurer leur mise en œuvre.

Toute personne témoin d'une situation de maltraitance et tout particulièrement les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance observés dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le directeur donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont il pourrait avoir connaissance.

Désignation d'une personne de confiance

Lors de l'admission, il vous est proposé de désigner une personne de confiance.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

La personne de confiance a plusieurs missions :

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement,
- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

Directives anticipées

La loi vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement, et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté.

Elles peuvent, dans l'intervalle, être annulées ou modifiées, à tout moment. Ces directives seront prises en compte par l'équipe médicale avant toute décision vous concernant. Si vous en avez rédigé, il est important de les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition sur simple demande auprès du personnel soignant.

Lien du formulaire sur les directives anticipées →



Protection juridique des majeurs

La maladie, un handicap, un accident peuvent altérer les facultés d'une personne et la rendre incapable de défendre ses intérêts. Sur la base d'un certificat médical circonstancié et d'une évaluation sociale, le Juge des Tutelles peut décider d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle...) par laquelle une autre personne l'aide à protéger ses intérêts.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter le Service Social de l'établissement ou le Greffe du Juge des Tutelles du Tribunal Judiciaire de Mulhouse ou de Thann.

Pratique religieuse ou philosophique

Les convictions et pratiques religieuses sont respectées.

Un service d'aumônerie catholique est organisé sur le site de l'établissement. Il peut être fait appel à un ministre d'une autre religion sur simple demande.

Ce droit à la pratique religieuse 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.

VOS DROITS


Droit d'exprimer son avis et sa satisfaction

Une commission des Usagers et les Conseils de Vie Sociale (CVS) sont en place au sein du GHRMSA. Ils sont chargés de veiller au respect des droits des usagers et contribuent à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des résidents et de leurs familles. Tout résident ou membre de sa famille a la possibilité de saisir la Commission des Usagers.

La composition de la Commission des Usagers et des Conseils de Vie Sociale est affichée au sein des établissements.

Votre avis nous intéresse !

Nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie que vous trouverez :

- Sur notre site internet,
- Ou en le demandant en format papier au secrétariat du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e),
- Ou en flashant le QRcode → 

Vous pouvez le remettre au personnel du service, le déposer auprès des hôtes d'accueil ou nous le faire parvenir par courrier.

Celui-ci sera transmis à la Direction des Usagers afin d'évaluer votre satisfaction et d'améliorer la qualité des soins et la prise en charge des patients.

Vous n'êtes pas satisfait(e)

Vous pouvez :

- Demander des explications durant votre séjour au médecin qui vous a pris(e) en charge, au Chef de Service ou au Cadre de Santé
- Adresser par courrier ou courriel à la Direction des Usagers votre réclamation, qui fera l'objet d'un traitement personnalisé en lien avec les responsables du ou des service(s) concerné(s)

**Groupe Hospitalier
de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace**
87 avenue d'Altkirch
BP 1070
68051 MULHOUSE CEDEX
DU@ghrmsa.fr

- Prendre un rendez-vous auprès de la Direction des Usagers située au Hasenrain, par téléphone (03 89 64 78 79 ou 78 14) ou par mail à : DU@ghrmsa.fr
- Prendre rendez-vous avec un médiateur, en contactant la Direction des Usagers. Sa mission consiste à rencontrer le patient (ou son entourage), pour l'écouter, répondre à ses questions et lui apporter des explications complémentaires.

Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice atteignant un certain seuil de gravité, la Commission de Conciliation et d'Indemnisation (CCI) des accidents médicaux, chargée des procédures de règlement amiable des litiges, peut être saisie :

**COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION
DES ACCIDENTS MEDICAUX**
1-3 Rue Turique - BP 40340 - 54006 NANCY CEDEX
www.oniam.fr/crci





VOS DROITS

Accès aux informations de santé (dossier médical)

La loi permet au patient (à son représentant légal ou, sous certaines conditions, à ses ayants-droits) d'accéder, aux informations le concernant.

Vous pouvez choisir la modalité de communication des informations : envoi de copies, consultation sur place.

Le volume d'un dossier médical pouvant être important et les frais de reproduction et d'envoi étant à votre charge, nous vous conseillons de cibler votre demande sur les documents utiles à votre démarche.

Votre demande doit être adressée par écrit, accompagnée des pièces nécessaires, à la Direction des Usagers.

Un formulaire de demande, adapté à votre situation, est disponible sur notre site internet : www.ghrmsa.fr

Les informations de santé sont conservées conformément à la réglementation en vigueur : l'établissement est donc amené à détruire les documents dont la durée de conservation est arrivée à échéance.

Votre demande sera traitée dans la mesure du possible dans un délai de 8 jours si les informations datent de moins de 5 ans ou dans un délai de 2 mois dans le cas contraire.

- Formulaire accès à votre dossier médical
- Formulaire accès au dossier médical de votre enfant mineur ou d'un majeur protégé
- Formulaire d'accès au dossier médical d'une personne décédée



Vous avez la possibilité de saisir la Commission d'accès aux documents administratifs (CADA):

Adresse postale : TSA 50730 - 75334 PARIS CEDEX 07

Courriel : cada@cada.fr

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Protection des données personnelles

Lors de votre prise en charge, le Groupe Hospitalier est amené à recueillir des informations vous concernant à des fins administratives, médicales ou statistiques, dans le strict respect de la confidentialité, du secret professionnel et médical.

Ces informations (collectées directement auprès de vous et de votre famille lors de votre prise en charge, ou indirectement auprès des professionnels de santé), selon leur nature, sont réservées à l'équipe médico-soignante qui vous suit et aux services administratifs.

Afin de pouvoir assurer la continuité des soins, certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, transporteurs sanitaires...).

Ces données sont également susceptibles d'être utilisées à des fins d'analyse et de recherche au sein de l'établissement, ou d'être transmises à des organismes scientifiques tels que des registres de pathologie (registre des cancers du Haut-Rhin par exemple) dûment autorisés à les traiter par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

La transmission de ces données se fait dans le respect des règles de confidentialité et le personnel de ces organismes scientifiques est soumis au secret professionnel. Les résultats issus des analyses effectuées sur ces données

sont présentés de manière strictement anonyme.

Pour en savoir plus →



La loi Informatique et libertés et le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) garantissent vos droits :

- d'accès à vos données
- de rectification de vos données
- de portabilité de vos données collectées
- de limitation de traitement de vos données
- d'opposition à leur utilisation à des fins de recherche

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données du GHRMSA (donnees.personnelles@ghrmsa.fr).

**Délégué à la Protection des Données
Groupe Hospitalier de la Région de Mulhouse et Sud-Alsace
87 avenue d'Altkirch
68100 Mulhouse**

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en consultant le site internet : www.cnil.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Commission Nationale de l'Informatique et Libertés
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

À VOTRE ÉCOUTE



Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Il existe conformément à l'article D311 du Code de l'Action Sociale et des Familles, un Conseil de la Vie Sociale, instance d'expression des résidents et de leurs familles.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans par scrutin secret des résidents, des familles, des personnels et de l'organisme gestionnaire.

Leurs noms sont portés à la connaissance des résidents et des familles par voie d'affichage.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

La Commission des Usagers et les Représentants des Usagers

Les représentants des usagers, membres d'une association d'usagers, assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans la Commission des Usagers.

Le représentant des usagers (RU) est le porteur de la parole des usagers du système de santé, garant du respect de leurs droits et de leurs intérêts.

Pour voir la composition de la Commission des Usagers et les contacts des Représentants des Usagers →



Le défenseur des droits

Autorité constitutionnelle indépendante, elle est chargée de veiller à la protection de vos droits et libertés, et de promouvoir l'égalité. Le Défenseur des droits dispose de délégués dans divers points d'accueil en région.

Plus d'information sur www.defenseurdesdroits.fr ou au **09 69 39 00 00**

**Défenseur des droits - 7 rue Saint-Florentin
75409 PARIS CEDEX 08**

Les cultes et services religieux

Des représentants de chaque culte sont à la disposition des personnes hospitalisées et de leurs proches, quelles que soient leurs croyances, pour un accompagnement ou une simple présence.

Secrétariat : 03 89 64 60 40 / Urgences : 03 89 64 60 08

Vous pouvez aussi en parler au personnel soignant ou contacter les représentants des cultes directement, dont les coordonnées sont consultables en ligne →



La Maison des Usagers

Afin de développer le partenariat avec le réseau associatif local et offrir aux patients et à leur entourage un accompagnement le plus complet possible, le Groupe Hospitalier a créé une Maison des Usagers où de multiples associations peuvent vous accueillir.

Située dans le hall du site de Mulhouse - Emile Muller, la Maison des Usagers est constituée :

- D'un bureau dédié aux permanences des associations (**03 89 64 78 24**). Le planning des permanences y est affiché. Vous pourrez y retrouver à quel moment intervient l'association dont vous pouvez avoir besoin.

La liste des associations partenaires et le planning des permanences sont consultables en ligne →



- D'un bureau accueillant l'**Espace de Rencontre et d'Information** (ERI), espace créé suite aux états généraux des malades atteints de cancer, organisés par la Ligue contre le Cancer. Un animateur est à votre écoute et répond à vos questions (Tél. : **03 89 64 70 71**).

Les Associations de Bénévoles

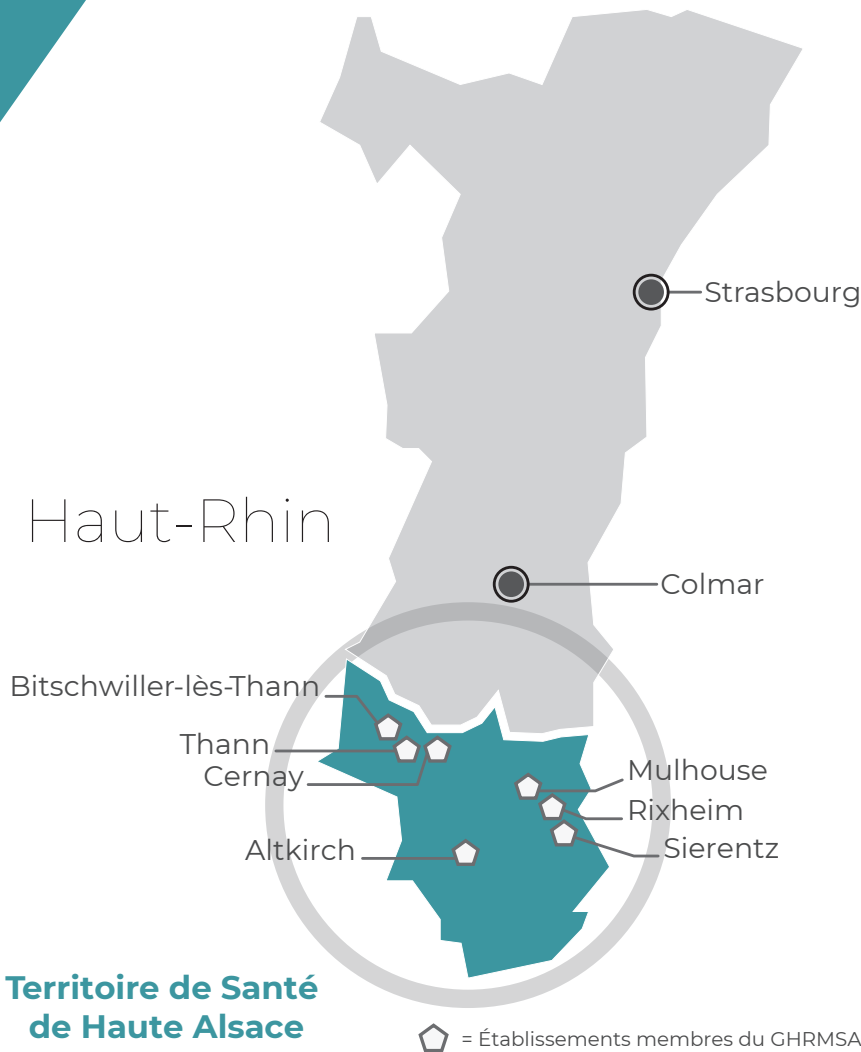
En collaboration avec les équipes d'animation, les équipes soignantes et la direction du GHRMSA, les associations de bénévoles participent activement à la mise en œuvre des activités d'animation et des manifestations festives proposées aux résidents.

Les associations interviennent dans le cadre général de la mission des établissements sanitaires et sociaux en complémentarité avec le personnel et ont pour but de participer :

- A la création et au développement des activités d'animation
- A l'accompagnement des résidents au quotidien, en individuel ou en groupe
- A l'encadrement des activités d'animation et des sorties

Retrouvez la liste des associations consultable dans votre EHPAD.

Haut-Rhin



**Territoire de Santé
de Haute Alsace**

Site d'Altkirch

23 rue du 3^{ème} Zouaves - BP 1022
68134 ALTKIRCH cedex
Tél. : 03 89 08 30 30

Site de Bitschwiller-lès-Thann

41 rue Joffre
68620 BITSCHWILLER-LÈS-THANN
Tél. : 03 89 37 67 00

Site de Cernay

7 rue Georges Risler - BP 154
68704 CERNAY cedex
Tél. : 03 89 38 54 14

Site de Mulhouse - MMPA

5 rue du Dr Léon Mangeney
68100 MULHOUSE
Tél. : 03 89 64 60 08

Site de Mulhouse - Hasenrain

87 avenue d'Altkirch - BP 1070
68051 MULHOUSE cedex
Tél. : 03 89 64 64 64

Site de Rixheim

59 Grand'Rue - BP 88
68172 RIXHEIM cedex
Tél. : 03 89 44 05 50

Site de Sierentz

35 rue Rogg Haas
68510 SIERENTZ
Tél. 03 89 26 60 00

Site de Thann

1 rue Saint-Jacques - BP 40088
68802 THANN cedex
Tél. : 03 89 37 71 00



GHR
Mulhouse Sud-Alsace

ghrmsa.fr

