

# Livret d'accueil

## INFORMATIONS

pour accompagner  
mon temps d'hospitalisation

SOINS



DROITS



PARCOURS



SORTIE

INFOS  
PRATIQUES



SUIVI

ENGAGEMENTS

Centre hospitalier de Rouffach  
27 rue du 4<sup>e</sup> RSM - BP 29 - 68 250 ROUFFACH  
03 89 78 70 70 - [www.ch-rouffach.fr](http://www.ch-rouffach.fr)

# Un livret d'accueil pour mieux m'accompagner

Ce livret parle de mon passage à l'hôpital. Il m'aide à comprendre ce qui va se passer.

Les professionnels de l'hôpital sont là pour m'écouter, m'accompagner et prendre soin de moi.

Ils respectent mes droits et qui je suis.



## Besoin de soutien ?

L'hôpital propose plusieurs services pour permettre un accueil personnalisé.

Si je parle une autre langue, je peux faire appelle à quelqu'un pour m'expliquer.

Si j'ai un handicap ou si je me déplace difficilement, je peux bénéficier d'un appui.

Si je traverse une période difficile, je peux solliciter les professionnels du service où je suis hospitalisé.e.



## Je ne parle pas le français !

■ ■ L'hôpital fait appel à des interprètes professionnels mais aussi à des membres du personnel parlant une langue étrangère. Ils peuvent intervenir pour m'aider à communiquer avec l'équipe pluriprofessionnelle me prenant en charge. Le cadre de santé de l'unité ou l'assistante sociale m'apporteront les informations nécessaires pour la mise en place de cette procédure.



### I don't speak French

The hospital uses professional interpreters but also internal resources from a list of staff who can speak a foreign language. They can intervene to help you communicate with the multi-professional team taking care of you. The health officer in your unit or the social worker will provide you with the information you need to set up this procedure.



### Ich spreche kein Französisch

Das Krankenhaus nutzt professionelle Dolmetscher, aber auch interne Ressourcen aus einer Liste von Mitarbeitern, die eine Fremdsprache sprechen. Sie können mitspielen, um Ihnen bei der Kommunikation mit dem multiprofessionellen Team, das sich um Sie kümmert, zu helfen. Der Gesundheitsbeauftragte Ihrer Einheit oder der Sozialarbeiter wird Ihnen die Informationen geben, die Sie für die Einrichtung dieses Verfahrens benötigen.



### ben fransızca konuşmuyorum

Hastane, profesyonel tercümanların yanı sıra yabancı dil konuşan personel listesinden alınan dahili kaynakları da kullanır. Sizinle ilgilenen ekiple iletişim kurmanıza yardımcı olmak için müdaхale edebilirler. Biriminizdeki sağlık görevlisi veya sosyal hizmet görevlisi, bu prosedürü oluşturmak için ihtiyacınız olan bilgileri size sağlayacaktır.

Des applications de traduction peuvent aussi me venir en aide pour traduire des mots, des phrases ou des expressions.



## Je suis hospitalisé.e au centre hospitalier de Rouffach

Mon hospitalisation peut être un temps nécessaire dans la phase aiguë de la maladie.

Elle est un temps défini dans le cadre d'un parcours de soins et de vie.

Elle peut être :

- soit en **SOINS LIBRES**
- soit en **SOINS SANS CONSENTEMENT**, quand la maladie ne permet plus ce consentement.

Mon séjour à l'hôpital a pour objectif de me proposer un **temps d'évaluation et de soins adaptés** afin de retrouver un équilibre.

Il s'articule autour d'un projet de soins personnalisé qui rythme l'hospitalisation.

Dès que cela est possible, je prépare avec l'équipe la suite de mon parcours (la sortie de l'hôpital, les soins à poursuivre à l'extérieur et les démarches à engager).

i

Sauf exception, je suis accueilli.e dans une unité de soins qui dépend du secteur de psychiatrie correspondant à mon lieu d'habitation.

Ce mode d'organisation, appelé sectorisation, permet de recevoir des soins adaptés, au plus près de mon domicile, pendant et après mon hospitalisation.

Il facilite la continuité de mon accompagnement grâce à des structures de proximité (CMP, hôpital de jour...) qui travaillent en lien avec l'équipe de l'intrahospitalier.

Pour connaître le secteur dont je dépends.



# SOMMAIRE

Dans ce livret, je vais trouver tout ce qui m'est utile pour comprendre le déroulement de mon hospitalisation, temps nécessaire à mon rétablissement.

Chaque grande partie du livret a une couleur différente pour m'aider à me repérer plus facilement.

Si je consulte ce livret sur un ordinateur ou un téléphone, je peux cliquer sur un titre pour aller directement au bon chapitre.



## Je suis hospitalisé.e au centre hospitalier de Rouffach 5

- ➔ Me repérer dans l'hôpital / Me rendre à l'hôpital 5
- Mon admission 6
- Les frais concernant mon séjour 7
- Je suis hospitalisé.e en soins libres 8
- Je suis hospitalisé.e en soins sans consentement 9



## L'organisation de mon quotidien à l'hôpital 12

- ➔ Des professionnels à mon écoute 12
- Les prestations hôtelières 13
- L'arrivée dans le service 15
- Les activités à ma disposition pendant mon séjour 16



## L'exigence de la qualité et de la sécurité 19

- ➔ Le respect de mon identité et de ma vie privée 19
- Mon avis compte 21
- Déclarer un événement grave 23
- La certification de l'établissement 24
- Les dispositifs de prévention 24



## Mes engagements et mes droits 26

- ➔ Le bien vivre ensemble, mes engagements 26
- Mes droits
  - L'accès à mon dossier médical
  - Baliser mon parcours de soins27



## Je prépare ma sortie 28

- ➔ Avant la fin de l'hospitalisation 28
- Après l'hospitalisation, les dispositifs d'accompagnement et de soins 29



## Annexes 32

- ➔ Questionnaire de sortie - Formulaire «Personne de confiance» - Accès à «Mon GPS» - Formulaire «Directives anticipées Fin de vie» - La qualité on l'affiche ! - Charte de la personne hospitalisée - Charte de la laïcité

# Je suis hospitalisé.e au centre hospitalier de Rouffach

[Retour au sommaire](#)



## SE RENDRE À L'HÔPITAL

### • Accès routier

Par la RD 83  
--> sortie Rouffach SUD

### • Bus

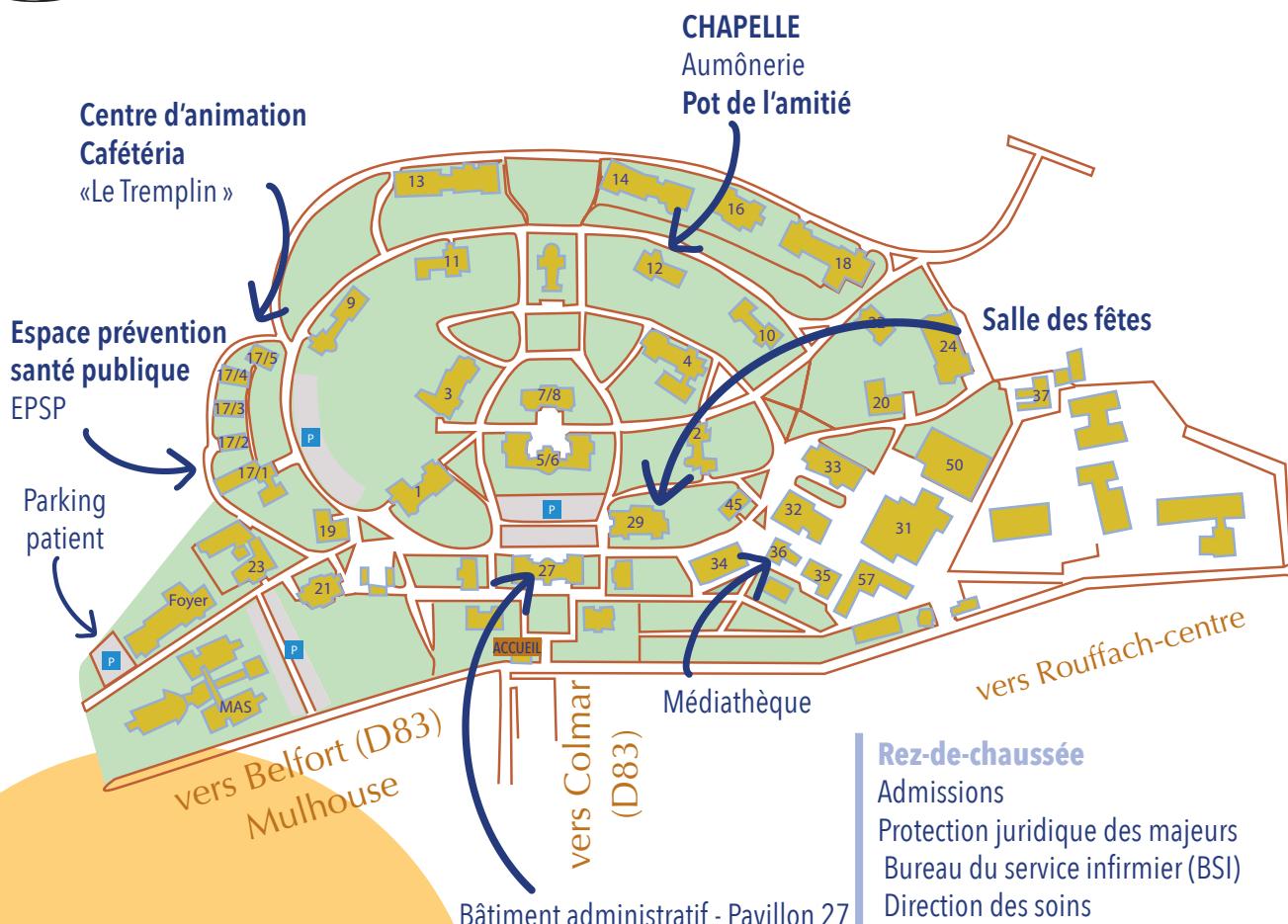
Ligne 440 : Colmar - Guebwiller  
Arrêt devant le centre hospitalier

Les horaires de train et de bus sont disponibles à l'accueil situé à l'entrée de l'hôpital. Les horaires de bus sont également affichés à l'arrêt.

Retrouvez  
tous les services  
du centre hospitalier  
de Rouffach sur internet :  
[www.ch-rouffach.fr](http://www.ch-rouffach.fr)



## SE REPÉRER DANS L'HÔPITAL



**Rez-de-chaussée**  
Admissions  
Protection juridique des majeurs  
Bureau du service infirmier (BSI)  
Direction des soins

### 1<sup>er</sup> étage

Direction

### 2<sup>e</sup> étage

Espace Histoire



## Mon admission

### Les documents indispensables

- Ma carte vitale ou mon attestation d'ouverture de droits à la Sécurité sociale ;
- Une pièce d'identité : carte d'identité, passeport, carte de séjour ;
- Ma carte de mutuelle pour l'année en cours ou mon attestation de Complémentaire santé solidaire ;
- Si je fais l'objet d'une mesure de protection : le jugement de tutelle ou curatelle.



>> Ces documents sont indispensables pour permettre la prise en charge de mes frais d'hospitalisation par l'organisme d'assurance maladie et la mutuelle complémentaire.

**Si je ne souhaite pas que ma présence à l'hôpital soit divulguée,**  
je le précise :

- aux admissions / BSI
- au personnel soignant de l'unité de soins.



**Service Admissions**  
**Bureau du service infirmier (BSI)**  
Bâtiment administratif (pav.27)  
Rez-de-chaussée  
**Ouvert 24h/24**  
**03 89 78 70 25**



## Les frais concernant mon séjour,

comprènnent :

### Les frais d'hospitalisation



*Tarif journalier X Nombre de jours d'hospitalisation*

### Le forfait journalier dû pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie.



#### Je suis assuré.e social.e

>> Selon votre régime de protection sociale, seul le forfait journalier et, selon le cas le ticket modérateur\*, seront à votre charge.

#### LE FORFAIT JOURNALIER

J'en suis exonéré.e :

- si je bénéficie du régime local de sécurité sociale
- si mon régime obligatoire le prend en charge
- si ma mutuelle le prend en charge
- si je relève de l'aide médicale sous certaines conditions

#### LE TICKET MODÉRATEUR, selon le cas,

J'en suis exonéré.e :

- si je suis affilié.e à une mutuelle qui le prend en charge
- si je bénéficie de l'aide médicale

\* le ticket modérateur est la contribution qui reste à votre charge après le remboursement de l'assurance maladie

#### Je ne relève d'aucun régime de protection sociale

>> les frais sont intégralement à ma charge et il me sera demandé de verser une provision.



Les tarifs des frais de séjour sont consultables auprès du bureau des admissions qui pourra vous fournir des informations sur les sommes dont vous serez redevable.

#### CONTACTS :

[frais.sejour@ch-rouffach.fr](mailto:frais.sejour@ch-rouffach.fr)

03 89 78 70 26

03 89 78 70 68



## Je suis hospitalisé.e EN SOINS LIBRES



### Les spécificités de mon séjour



#### >> Consentement et cadre des soins

Hospitalisé.e en soins libres, je reçois des soins dans un cadre médical respectueux de mes droits.

**Je suis informé.e de manière claire** sur mon état de santé, les traitements proposés, leurs effets.

**J'ai le droit de poser des questions**, de demander à réfléchir ou encore de demander un autre avis médical.

**Aucun soin ne peut m'être imposé sans mon accord**, sauf en cas de situation particulière prévue par la loi (urgence, soins sans consentement). Tout est mis en œuvre pour m'offrir un cadre bienveillant d'accompagnement et d'écoute.



#### >> La durée de l'hospitalisation

**La durée de mon hospitalisation dépend de mon état de santé et de son évolution.**

L'équipe soignante me tient informé.e des étapes de ma prise en soin.

Ma date de sortie relève d'une décision médicale.

Mon projet de sortie est préparé en lien avec les professionnels et si je le souhaite avec mes proches.



#### >> Les visites

- **Psychiatrie adulte**

Sauf consigne médicale particulière, les visites sont possibles **tous les après-midis de 14h à 18h**.

Les visites des personnes mineures de moins de 15 ans sont organisées en concertation avec l'équipe soignante en dehors du service.

- **Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent - Ado'Sphère**

Les visites sont possibles :

**En semaine de 16h15 à 18h30 et de 19h à 19h45.  
Les samedis, dimanches et jours fériés de 13h30 à 18h30 et de 19h à 19h45.**

Les personnes mineures ne sont pas admises dans le service. Des visites peuvent toutefois se dérouler à l'extérieur du service, sous la responsabilité du ou des détenteur(s) de l'autorité parentale.

Des visites en dehors des horaires affichés peuvent être accordées par le médecin, en cas de situation particulière.





## Je suis hospitalisé.e EN SOINS SANS CONSENTEMENT

### Le cadre réglementaire des soins psychiatriques sans consentement

>> Deux modes d'hospitalisation existent :

1

#### LES SOINS SUR DÉCISION DU DIRECTEUR DE L'ÉTABLISSEMENT (soins sur demande d'un tiers ou en cas de péril imminent)

*La prise en charge selon cette modalité a lieu si la personne souffre de troubles rendant impossible son consentement et si son état nécessite des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale constante ou régulière.*

- L'admission ne peut se faire que si un tiers établit une demande en ce sens et que la demande est accompagnée d'un ou deux certificats médicaux.
- L'admission peut également être prononcée lorsqu'il y a impossibilité d'obtenir une demande de tiers et qu'il existe un péril imminent pour la santé de la personne, si des soins ne sont pas délivrés.

2

#### LES SOINS SUR DÉCISION DU REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT (SDRE)

*Dans certains cas, lorsqu'il y a un trouble à l'ordre public, les soins peuvent être décidés par le préfet ou, en situation d'urgence, par le maire. Dans tous les cas l'arrêté préfectoral ou municipal est fondé sur un certificat médical.*



### Le déroulé d'une mesure de soins psychiatriques sans consentement

#### >> Modalités des soins

Admis en soins sans consentement, le temps de l'hospitalisation à plein temps est fixé, en principe, au moins à 72h.

Au terme de ce délai, le psychiatre définit quelle est la forme de la prise en charge adéquate :

- hospitalisation complète,
- soins ambulatoires (domicile, hôpital de jour)

#### >> Suivi & contrôle médical

Des examens réguliers sont effectués par des psychiatres qui établissent des certificats (dans les 24h, les 72h, puis chaque mois) en vue de la poursuite ou de la levée de la mesure, ou en vue de modifier la forme de la prise en charge.

Un médecin peut à tout moment proposer la levée de la mesure.

#### >> Fin de la mesure

La mesure est levée :

- Par décision médicale si les critères ne sont plus remplis,
  - À la demande du tiers dans certains cas,
  - Par décision judiciaire (juge des libertés),
- Par décision du préfet (SDRE) sur demande du médecin.

>> Ces mesures sont strictement encadrées par la loi pour garantir le respect de mes droits.



Le dispositif de soins sans consentement permet de dispenser les soins nécessaires aux personnes à un moment où elles n'ont plus conscience de leurs troubles ni de leur besoin impératif de soins.

#### >> Contrôle judiciaire

Le juge des libertés verra obligatoirement la personne avant le 12<sup>e</sup> jour de soins. Il se prononce sur la régularité de la mesure.

Un renouvellement du contrôle est prévu tous les 6 mois si la mesure se prolonge.

La personne peut se faire assister d'un avocat commis d'office ou d'un avocat qu'elle choisit. Les frais sont à sa charge sauf si elle bénéficie d'une prise en charge au titre de l'aide juridictionnelle. Si elle est dans l'impossibilité d'assister à l'audience\*, elle peut se faire représenter par un avocat.

**Annuaire des avocats de Colmar :**

<https://barreau-colmar.fr/annuaire-des-avocats/>

**Annuaire des avocats de Mulhouse :**

<https://www.avocats-mulhouse.fr/annuaire-avocats.html>

\* Les audiences ont lieu au centre hospitalier de Rouffach, salle Adélaïde Hautval - Médiathèque - 1<sup>er</sup> étage, les lundis et jeudis.



## Je suis hospitalisé.e EN SOINS SANS CONSENTEMENT



### Quels sont mes droits

>> L'établissement et les professionnels assurant ma prise en soin veillent au respect de mes droits et au fait que je sois informé.e clairement au regard du cadre réglementaire.

**Un document synthétique reprenant l'ensemble des droits, dans le cadre des soins sans consentement, est affiché dans ma chambre.**

>> Je dispose aussi du droit de recevoir du courrier, consulter le règlement intérieur de l'établissement, exercer mon droit de vote, me livrer aux activités religieuses ou philosophiques de mon choix.

Toute personne admise en soins psychiatriques CONSERVE, à l'issue de ses soins, LA TOTALITÉ DE SES DROITS ET DEVOIRS DE CITOYEN, sans que ses antécédents psychiatriques puissent lui être opposés.



### Quelles sont les voies de recours

>> Je suis informé.e de mes droits et des voies de recours par courrier, mais je peux également, en cas de besoin, demander des explications complémentaires ou des précisions aux agents du service des admissions.

>> Je peux à tout moment saisir **le juge** afin qu'il statue à bref délai sur la nécessité de poursuivre ou pas l'hospitalisation.

>> Je peux également saisir **la commission départementale des soins psychiatriques (CDSP)** dont la mission est d'examiner la situation des personnes admises en soins psychiatriques sans leur consentement au regard des libertés individuelles et de la dignité des personnes.

>> Enfin, toute personne peut porter à la connaissance du **contrôleur général des lieux de privation de libertés (CGLPL)** les faits ou situations qui lui paraissent porter atteinte aux droits fondamentaux d'une personne privée de libertés.



#### MODALITÉS

Adresser un courrier à :

Mme ou M. le Juge  
Tribunal judiciaire  
Place du marché aux fruits  
68027 COLMAR CEDEX

Ce magistrat est également compétent pour statuer sur la régularité de la mesure.



#### MODALITÉS

Adresser un courrier à :

Secrétariat de la CDSP  
ARS Grand-Est  
8<sup>bis</sup>, rue des Brasseries - CS 40 513  
51007 CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE Cedex

La CDSP peut également requérir la sortie d'une personne admise sur décision du directeur de l'établissement.



#### MODALITÉS

Adresser un courrier à :

Madame la Contrôleur générale  
des lieux de privation de liberté  
BP 10301  
75921 Paris Cedex 19



## Je suis hospitalisé.e EN SOINS SANS CONSENTEMENT



### Les spécificités de mon séjour



#### >> La durée de l'hospitalisation

La durée de mon hospitalisation dépend de mon état de santé et de son évolution. Je suis régulièrement tenu.e informé.e des étapes de ma prise en soin.

Dès que mon état de santé le permet et avec l'accord du médecin, l'hospitalisation peut se poursuivre en soins libres.

Je peux également être pris en soins dans le cadre d'un programme de soins (HDJ, consultations, VAD...) après ma sortie.



#### >> Les visites

Les visites des familles et des proches sont possibles sauf sur décision médicale contraire.

Elles peuvent avoir lieu entre **14h et 18h**, ou, en dehors de ces horaires, sur accord médical.

Les visites des personnes mineures de moins de 15 ans sont organisées en concertation avec l'équipe soignante en



#### >> L'isolement et la contention

Dans certaines situations, lorsque mon état de santé le nécessite et que je représente un danger pour moi-même ou pour les autres, un temps d'isolement avec ou sans contention peut être décidé.

Cette mesure est prise uniquement par le médecin psychiatre, après avoir envisagé toutes les autres solutions.

Elle reste exceptionnelle, strictement encadrée, et utilisée en dernier recours.

L'équipe soignante reste présente, veille à ma sécurité et m'informe à chaque étape.

Durant cette période, une surveillance somatique et psychiatrique est instaurée, avec une réévaluation régulière de la mesure.

Le juge vérifie le respect de ces règles.



Les chambres d'isolement sont équipées d'un système de vidéosurveillance.

Quand l'état de santé de la personne le nécessite, ce système, tout en veillant à respecter son intimité, vise à prévenir les risques. Il assure par une surveillance en continu la sécurité de la personne.

Ce système ne permet pas l'enregistrement d'images.

Les caméras sont utilisées uniquement en temps réel et par les professionnels habilités.



# L'organisation de mon quotidien à l'hôpital

[Retour au sommaire](#)



## Des professionnels à mon écoute



### >> L'équipe pluriprofessionnelle

Durant mon hospitalisation, je suis accompagné.e par une équipe pluriprofessionnelle dont la mission est de m'aider à me rétablir.

Elle se compose de :

- Médecins (psychiatres, somaticiens, gériatres)
- Cadre de santé
- Infirmiers de pratique avancée (IPA)
- Infirmiers
- Aides-soignants
- Psychologues
- Médiateurs de santé pair
- Psychomotriciens
- Assistants du service social
- Équipe d'activités
- Agents de bionettoyage.

Il s'ajoute à cette équipe de première ligne : cadre de pôle, diététiciens, kinésithérapeute, ergothérapeute, orthophoniste, personnel éducatif, ou encore professionnel en activité physique adaptée.

Du personnel administratif, logistique et technique contribue également à la qualité et à la sécurité de mon séjour ainsi qu'au bon fonctionnement de l'hôpital.

Chaque professionnel porte un badge qui permet de l'identifier et de rappeler son rôle. Cela permet de faciliter la communication avec l'équipe.



## Mon projet de soins personnalisé



--> inclut les traitements médicaux et les actions qui vont favoriser mon rétablissement.

--> est élaboré en lien avec l'équipe pluriprofessionnelle.

--> s'appuie sur mes besoins, mes ressources et prend en compte mes difficultés.

--> peut comprendre des thérapies, des médicaments, des activités thérapeutiques individuelles ou groupales...

--> est régulièrement réévalué et ajusté en fonction de l'évolution de mon état de santé.

## Le service de protection juridique des majeurs



Lorsque mon état le justifie, le juge des tutelles peut décider, sur la demande du médecin ou de la famille, une mesure de protection.

Selon l'importance de la protection à assurer, le juge nomme un tuteur ou un curateur.

Dans certain cas, cette mesure est exercée par la mandataire judiciaire à la protection de la personne préposée de l'établissement.

Secrétariat : 03 89 78 71 79

Bâtiment administratif - pavillon 27  
Rez-de-chaussée



### >> Les rendez-vous médicaux

Pendant mon séjour, je donne la priorité à mes soins et aux rendez-vous médicaux que je peux avoir avec le psychiatre, le médecin somaticien ou tout autre spécialiste.

Ces rencontres permettent de faire le point sur ma santé, d'adapter mes traitements et de répondre à mes questions.

Je suis informé.e à l'avance des rendez-vous prévus.

En amont, je peux questionner l'équipe soignante, si tout n'est pas clair ou si je suis préoccupé.e.



## Les prestations hôtelières



### >> Ma chambre

Ma chambre est un **espace personnel où je peux me reposer et avoir de l'intimité.**

Elle peut être individuelle ou partagée, selon les disponibilités.

Je suis invité.e à en prendre soin.



### >> Les repas

Les repas sont **servis en salle à manger** (ou en chambre sur indication médicale).

Les menus respectent les consignes médicales, mes convictions religieuses et dans la mesure du possible mes aversions alimentaires.

Ils sont **préparés par le service restauration de l'hôpital** et servis en liaison chaude sur assiette.

Le pain est confectionné par les boulangeries de l'établissement.

**Je n'hésite pas à solliciter l'équipe à ce sujet et éventuellement à demander à rencontrer une diététicienne.**

En fonction des horaires de livraison, les repas sont servis à des horaires variables selon le service :

Petit-déjeuner :  
**entre 7h30 et 8h30**

Déjeuner :  
**entre 11h30 et 12h30**

Dîner :  
**entre 18h30 et 19h**



### >> Le courrier

Un venuemestre est chargé de la distribution et du ramassage du courrier.

Un courrier qui me sera adressé, me sera remis par l'équipe soignante.

Pour expédier mes lettres, je dois les timbrer et les remettre à l'équipe soignante afin qu'elles soient expédiées.

Mon adresse durant l'hospitalisation :

**Centre hospitalier**  
(préciser le service d'hospitalisation)  
**27, rue du 4<sup>e</sup> RSM - BP 29**  
**68250 Rouffach**

Je demande à mes correspondants de bien indiquer mon **nom, prénom et service d'hospitalisation**.



## Les prestations hôtelières



### >> Le téléphone & l'accès internet

**J'ai le droit d'utiliser mon téléphone portable, sauf sur consigne médicale contraire.**

Un téléphone « patients » est aussi à disposition dans le service de soins.

*Les services de l'hôpital ne disposent pas du WIFI. Par contre, la médiathèque de l'établissement (p.17) dispose d'ordinateurs ayant un accès internet.*



### >> Le linge

Il m'appartient de laver ou de faire laver mon linge personnel, sauf en cas d'impossibilités majeures.

Il existe un **ESPACE LAVERIE** proposé à l'EPSP, pavillon 17/1 (cf.plan page 5)

**Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30.** Fermé le mercredi après-midi.

**Tarif : 1 euro**

Pour réserver un créneau, je prends rendez-vous au : **03 89 78 72 99**

Un accompagnement soignant est demandé.



### >> Le coiffeur

Un coiffeur intervient dans l'établissement.

Pour bénéficier de cette prestation, j'en fais la demande à l'équipe soignante.

Cette prestation est à ma charge (*tarifs disponibles auprès de l'équipe soignante*).



### Où garer mon véhicule pendant mon hospitalisation

Si je dispose d'un véhicule, je le gare, le temps de mon hospitalisation, sur le parking à l'arrière du FAM (cf. plan page 5).

Comme à l'extérieur de l'établissement, le code de la route s'applique dans l'établissement.



## L'arrivée dans le service

À mon arrivée dans le service, je suis accueilli.e par l'équipe soignante.

Un **temps d'échange** est prévu, tout comme un **inventaire de mes affaires personnelles** (prothèse, appareillage...), réalisé en ma présence.

On me présente ma chambre, les espaces communs, et on m'explique le fonctionnement du service, les règles à respecter, ainsi que mes droits et mes engagements.



### >> Mon argent et mes objets de valeurs

Dans ma chambre, je dispose d'une armoire fermant à clef.

Par mesure de précaution, l'argent, les objets de valeurs (téléphone, appareil multimédia...) et bijoux peuvent être déposés, contre récépissé, à la régie de l'établissement (bâtiment administratif).

Si je le souhaite, je peux conserver certains objets avec moi. Pour cela, je dois signer une décharge, dégageant l'établissement de toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Il est possible de retirer l'argent et les objets déposés au moment de mon admission en prenant rendez-vous au **03 89 78 70 25**.



### >> Mes médicaments

Les médicaments que je suis amené.e à prendre au cours de mon hospitalisation sont **prescrits par le médecin et délivrés par la pharmacie de l'hôpital**.

**Pour ma sécurité, il m'est demandé de ne prendre aucun médicament personnel durant mon hospitalisation.**

Il est possible que certains de mes médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou des génériques.

Dans tous les cas l'efficacité de ces médicaments équivalents ou génériques est comparable à celle de mes médicaments habituels.

### Mes médicaments personnels

Si je suis venu.e avec des médicaments personnels, je les remets à mon entourage ou à défaut, au personnel infirmier.

Ils seront identifiés à mon nom, mis en sécurité.

Ils me seront restitués (sauf contre-indication du médecin) au moment de ma sortie.



## Les activités à ma disposition pendant mon séjour

Pendant mon hospitalisation, en soins libres ou en soins sans consentement, **je suis encouragé.e à rester actif.ve**.

Chaque semaine, **une possibilité d'activités**, parallèlement à mes activités thérapeutiques, m'est offerte **pour prendre en main ma santé en général ou simplement pour me distraire, me détendre ou encore explorer ma part de créativité**.

En m'impliquant selon mes envies, mes capacités et à mon rythme, **je développe mon pouvoir d'agir et je contribue à mon rétablissement**.

**Je planifie ces activités en accord avec mon programme de soins qui reste prioritaire, en lien avec l'équipe soignante.**

Si je suis hospitalisé.e en soins sans consentement, je dois demander l'accord préalable du médecin, pour sortir de l'unité.



### >> L'Espace prévention santé publique

situé au pavillon 17/1

**L'EPSP** est un lieu ressource où je peux **m'informer et participer à des ateliers ou des activités** qui ont pour objectif d'améliorer ma santé en général.

Ces ateliers portent entre autre sur **l'alimentation, le sommeil, la bonne compréhension de mon traitement...** Des activités comme la marche nordique sont aussi au programme.

**>> Un planning est établi chaque semaine.** Je peux le consulter dans l'unité ou directement à l'EPSP.

**>> Une permanence juridique gratuite** a lieu également un vendredi sur deux, de 9h à 11h.

Si j'ai besoin de conseils juridiques, d'informations sur mes droits ou encore d'être assisté.e dans mes démarches, je peux prendre rendez-vous auprès de l'EPSP ou de l'équipe soignante. (*Dispositif financé par le CDAD et l'ARS*)

### Au sein du service

J'ai accès à un salon avec télévision.

L'équipe soignante peut également mettre à disposition des jeux de société.



### Mon droit à l'image

Dans le cadre des activités thérapeutiques, des animations ou des ateliers de l'EPSP, des photos peuvent être prises. Je précise mon accord en signant un formulaire de droit à l'image.



Je peux aussi parfaitement refuser de me faire photographier.



### >> Horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi de **8h30 à 16h30**

Fermé le mercredi après-midi

### Contact et inscription aux activités

**03 89 78 72 99 ou [santepublique@ch-rouffach.fr](mailto:santepublique@ch-rouffach.fr)**



## >> La cafétéria Le Tremplin

située au pavillon 17/5

Cet espace me permet de passer des moments dans un cadre convivial ouvert à tous.

Je peux m'y rendre avec ma famille et mes amis, et profiter d'un espace extérieur aménagé.

C'est un lieu où je peux :

- consommer boissons et collations
- acheter des produits alimentaires et d'hygiène.

Des animations y sont proposées régulièrement.



## >> Horaires d'ouverture :

du lundi au dimanche de 14h à 17h30

## Le chemin des senteurs

Proche de la cafétéria, je peux me promener sur un chemin agrémenté de plantes aromatiques et de fleurs qui évoluent au fil des saisons.



Je peux également m'en occuper si je le souhaite.



## Le parc de l'hôpital

Seul.e ou accompagné.e, je peux profiter du calme et de la quiétude du parc.



Il est entretenu avec soin et créativité par les jardiniers de l'hôpital.



## >> La médiathèque

située au pavillon 36

J'y trouve :

- **des livres, BD, DVD, revues** (dont une collection en gros caractères) que je peux consulter sur place ou emporter, *sans oublier de les restituer avant ma sortie d'hospitalisation.*
- **des ordinateurs avec accès internet** (sous réserve d'avoir signé la charte d'utilisateur auprès du cadre de votre unité).



## >> Horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi de 13h à 16h

### Contact :

03 89 78 72 79



## >> Le service d'aumônerie

situé au **pavillon 12**



Il est possible de joindre :

- l'aumônier catholique au **03 89 78 70 91**.
- l'aumônier protestant au **03 89 78 71 62**.  
Il est présent les lundis et mercredis après-midis.
- l'aumônier musulman au **03 89 78 72 79**.  
Il est présent tous les lundis après-midis.

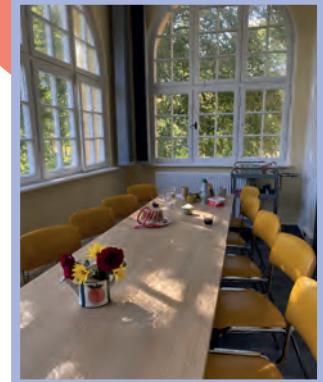
En cas d'absence, je peux laisser un message sur le répondeur en indiquant nom, prénom et unité de soins.

Je peux aussi formuler ma demande au personnel du service qui se chargera d'envoyer un mail à l'aumonier concerné.

Des rencontres personnalisées sont possibles dans l'unité de soins ou au pavillon 12.

>> *Si je souhaite faire appel à un ministre d'un autre culte, je peux demander ses coordonnées au service des admissions (03 89 78 70 25)*

Au sein de chaque unité, je peux consulter un document qui reprend les informations mensuelles des aumôneries.

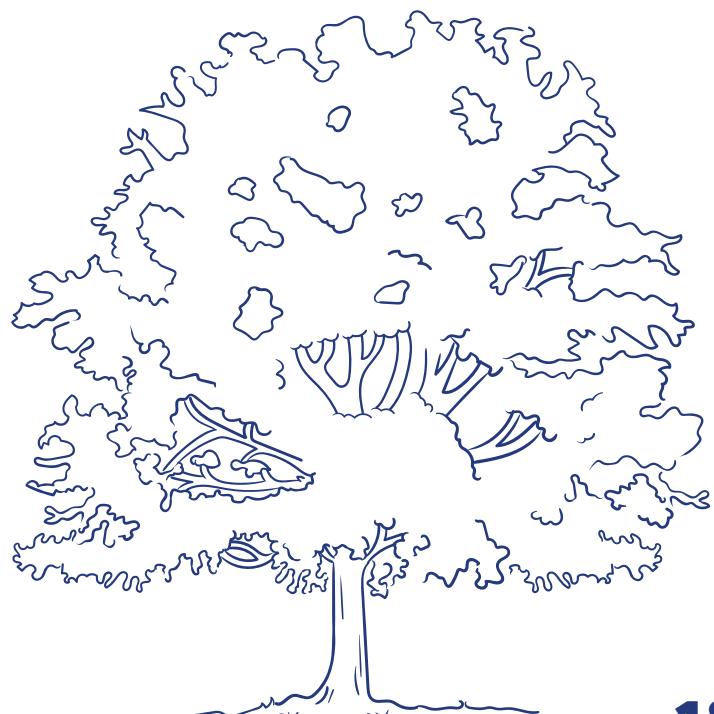


• **POT DE L'AMITIÉ**, ouvert à tous, de 13h à 14h : lundi, mardi et vendredi au pavillon 12

• L'aumônerie est fermée le jeudi.

• **CHAPELLE CATHOLIQUE**, Pavillon 12

Un office est célébré le dimanche à **10h15**, sauf le troisième dimanche de chaque mois.





## Le respect de mon identité et de ma vie privée

### >> Mon identité vérifiée pour ma sécurité

Pour assurer ma sécurité et éviter les confusions entre deux patients, **mon identité est vérifiée à chaque étape de ma prise en soin.**

Ainsi,

- La demande d'une pièce d'identité est systématiquement faite lors de mon admission ;
- Une vérification est faite également avant de réaliser un acte de soins, un examen ou encore un transport.

Lorsque cela est possible, je suis associé.e à la vérification de mon identité.

En cas de difficultés de communication et sur prescription médicale, un bracelet d'identification peut être apposé à mon poignet par le personnel.

L'équipe reste responsable de cette vérification tout au long de mon séjour.

### >> Mes données personnelles protégées

Lors de mon hospitalisation, des informations me concernant sont recueillies pour assurer ma prise en charge administrative et médicale.

Ces données, traitées de manière informatisée ou sur support papier, restent confidentielles et sont protégées par le secret professionnel.

#### Qui y a accès ?

**Seuls les professionnels de l'établissement en lien avec ma prise en charge y accèdent, selon leurs fonctions (soins, administratif).**

Elles peuvent aussi, si cela est nécessaire, être transmises à d'autres parties prenantes.

Certaines données peuvent être utilisées, de façon sécurisée et anonyme, pour des analyses ou projets de recherche menés par l'établissement.

#### Le cadre légal qui régit mes données personnelles

le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD),

la loi Informatique et Libertés (n°78-17 du 6 janvier 1978).



#### Durée de conservation des données

Mes données sont conservées pendant toute la durée de ma prise en charge.

Cette conservation n'excédera pas les durées prescrites par la réglementation en vigueur.



## >> Mes Droits sur mes données personnelles

J'ai le droit de m'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives me concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978.

Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives remis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Pour toute question relative à la protection des données, je peux contacter par courrier :

**M. le délégué à la protection de données  
du centre hospitalier de Rouffach  
27, rue du 4<sup>e</sup> RSM - 68250 Rouffach**

Par courriel : [droit.acces.donnees@ch-rouffach.fr](mailto:droit.acces.donnees@ch-rouffach.fr)

Pour toute demande d'exercice de mes droits, je peux contacter par courrier :

**Direction du CH de Rouffach  
27, rue du 4<sup>e</sup> RSM  
68250 Rouffach**

Par courriel : [direction@ch-rouffach.fr](mailto:direction@ch-rouffach.fr)

Je dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))  
Commission Nationale Informatique et des Libertés 21,  
rue Saint-Guillaume  
75340 Paris cedex 07



### A TOUT MOMENT,

Je peux faire valoir mes droits auprès du responsable du traitement des données.

Ces droits me permettent de :

- Consulter les données me concernant et savoir comment elles sont utilisées,
- Corriger les informations inexactes ou incomplètes,
- M'opposer à certains traitements, notamment à l'utilisation de mes données dans le cadre de recherches,
- Demander l'effacement de mes données (« droit à l'oubli »),
- Limiter temporairement l'utilisation de mes données dans certains cas,
- Récupérer mes données dans un format lisible et transférable (« droit à la portabilité »),
- Recevoir une réponse dans un délai d'un mois à toute demande d'accès, de rectification, d'effacement ou de limitation,
- Être informé en cas de fuite ou de violation de données présentant un risque élevé pour mes droits ou libertés.



## Mon avis compte

**Une attention particulière est portée à la satisfaction, à l'écoute et à la participation des usagers.**

Tout au long de mon séjour, je peux m'exprimer sur la qualité de mon accueil, de ma prise en soin et des conditions de vie dans le service (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique).

### >> Les dispositifs existants

#### Des boîtes à idées

Admissions, médiathèque, EPSP, cafétéria

Je peux y déposer, sur un simple papier, mes remarques et mes suggestions.

Si je n'ai pas l'autorisation de sortir du service, je mets sous enveloppe mon papier et le remet à l'équipe soignante pour un envoi au service « qualité et gestion des risques ».



#### Un questionnaire de sortie

Il est présent à la fin de ce livret d'accueil (cf. p. 33).

Au moment de ma sortie, je suis invité.e à le remplir et à le remettre aux soignants ou à l'envoyer au service qualité gestion des risques de l'hôpital.

#### Une plateforme nationale pour donner mon avis sur mon hospitalisation

**E-satis** est un indicateur national de la satisfaction et de l'expérience patient

Si au moment de mon admission, j'ai indiqué mon adresse mail, je serai invité.e à répondre, quelques jours après ma sortie, à un questionnaire en ligne nommé e-Satis.

Il permet d'évaluer la qualité et la sécurité de ma prise en charge afin d'améliorer les soins.

En moins de 10 minutes et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de mon entourage si besoin, je peux donner mon avis sur mon hospitalisation, l'accueil dans l'établissement, ma prise en charge, mon confort, l'organisation de ma sortie et mon retour à domicile

*Ma participation est volontaire, anonyme et respecte totalement mes droits, notamment le respect de ma vie privée et la confidentialité de mes données.*





## La personne déléguée par la direction pour recueillir plainte ou réclamation

Je peux m'adresser au cadre de l'unité de soins.

Si je préfère, je peux demander à rencontrer ou à écrire directement à la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir ma plainte /réclamation.

### Direction de la clientèle

Bâtiment administratif - pavillon 27

Téléphone : 03 89 78 70 20



## La commission des usagers (CDU)

Elle a pour mission de veiller à ce que mes droits soient respectés et de m'aider si besoin dans mes démarches.

Si je rencontre un problème ou si je ne suis pas satisfait.e de ma prise en soin, je peux adresser ma plainte ou mes réclamations à la CDU.

Elle est là aussi pour m'accompagner et faciliter le dialogue avec l'établissement en cas de divergence.

*Je peux joindre les membres de la CDU en m'adressant au secrétariat de direction au 03 89 78 70 20 ou en envoyant un mail à [commission.usagers@ch-rouffach.fr](mailto:commission.usagers@ch-rouffach.fr)*

La liste nominative des membres est affichée dans le service qui vous accueille



### Les autres missions de la CDU

La CDU préconise des mesures pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

Pour cela, elle s'appuie notamment sur les plaintes, réclamations, remarques ou propositions que je peux formuler.

Il est donc important que je donne mon avis.

## Les médiateurs

Si je rencontre une difficulté pendant mon séjour, je peux demander à rencontrer un médiateur.

**Le médiateur médical** intervient si ma demande concerne les soins, le comportement d'un professionnel de santé ou encore la qualité de la prise en charge médicale.

**Le médiateur non médical** s'occupe plus particulièrement des situations liées à l'accueil, à l'organisation ou au fonctionnement du service.

Leur rôle est de m'écouter, de dialoguer avec moi et de chercher des solutions à l'amiable.

Ils peuvent aussi être saisis par la CDU.

#### Médiateur médical :

**Dr Marc Strittmatter**, psychiatre

Suppléante :

**Dr Drifa Wirrmann**, psychiatre

#### Médiateur non médical :

**Monique Steffan**, cadre de santé

Suppléante :

**Lucile Cranney Dieudonné**, cadre de santé

Pour les contacter :

[secretariat.direction@ch-rouffach.fr](mailto:secretariat.direction@ch-rouffach.fr)



## Déclarer un événement indésirable lié aux soins

### >> Qu'est-ce qu'un événement indésirable lié aux soins

Un événement indésirable lié aux soins est un fait inattendu survenu au cours de ma prise en charge, qui a pu ou aurait pu entraîner un dommage pour ma santé.

Il peut s'agir, par exemple, d'un **effet indésirable lié à un médicament, d'une erreur dans l'administration d'un traitement ou d'un incident lié à un acte de soin.**

Ces événements peuvent concerter ma sécurité, mon bien-être ou les conditions dans lesquelles les soins me sont prodigués.

### >> Pourquoi signaler un événement indésirable lié aux soins

Déclarer un événement indésirable permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins pour moi-même et pour les autres patients.

Cela contribue à **identifier les causes de l'incident, à corriger les dysfonctionnements et à prévenir leur réapparition.**

Il ne s'agit pas de désigner un responsable, mais de favoriser une démarche collective d'amélioration continue.

### >> Comment signaler un événement indésirable lié aux soins

Si je suis témoin ou victime d'un événement indésirable, **je peux en parler à l'équipe qui me suit.**

Je peux également **signalier l'événement indésirable par le portail national dédié.**

### Comment effectuer mon signalement

1. Aller sur le portail [signalement.social-sante.gouv.fr](https://signalement.social-sante.gouv.fr)
2. Cliquer sur le bandeau bleu : signaler un événement indésirable
3. Cliquer sur « Vous êtes un particulier »
4. Compléter le questionnaire en choisissant l'onglet relatif à l'événement que vous voulez signaler



## La certification de l'établissement

Comme tout établissement sanitaire, le centre hospitalier fait l'objet de visites régulières de la Haute Autorité de Santé (HAS) appelées visites de certification.

Ces visites sont destinées à évaluer la qualité et la sécurité de l'accueil et de la prise en soin des patients.

*Le rapport de certification est consultable sur le site de la HAS, sur le site internet de l'établissement et au bureau des admissions.*



## Les dispositifs de prévention

### >> Lutter contre la douleur

Le soulagement de la douleur est une préoccupation du personnel médical et soignant.

**En cas de douleur, il est indispensable d'en faire part à l'équipe soignante ou au médecin. Dans chaque unité, il y a un référent douleur qui peut être, aussi, une ressource.**

### >> Prévenir le risque suicidaire

Je ne reste pas seul·e face à ma souffrance psychique. L'équipe soignante du l'unité est présente pour m'écouter et m'apporter le soutien émotionnel nécessaire.



Je dispose également d'un NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE.  
**L'appel est gratuit 24h/24 - 7j sur 7.**

Un professionnel du soin formé à la prévention du suicide me répondra.

### >> Réduire le risque d'infections

À l'hôpital, des gestes simples permettent de **limiter les risques d'infection**.

Les professionnels appliquent des règles d'hygiène strictes, comme le lavage des mains avant et après chaque soin.

Je contribue aussi à cette prévention en me lavant régulièrement les mains, en respectant les consignes données et en signalant tout signe inhabituel (fièvre, douleur, rougeur...).



## Les autres démarches d'évaluation

L'établissement est également engagé dans d'autres démarches d'évaluation et de reconnaissance par des organismes extérieurs indépendants :

- Démarches de certification ISO pour sa blanchisserie et son service restauration.
- Démarche d'évaluation ISO 26000. L'établissement a par sa vocation, ses missions et ses activités une grande responsabilité envers la société et un devoir d'exemplarité dans ses pratiques. C'est pourquoi, depuis 2012, il s'est engagé dans une démarche de responsabilité sociétale et environnementale (RSE).



## >> Préserver ma santé par l'alimentation

Des questions sur la prise de poids sous psychotrope, sur l'équilibre alimentaire ou encore sur la dénutrition, le diabète, l'obésité... Le service diététique peut apporter des réponses personnalisées à mes questions et m'accompagner tout au long de mon hospitalisation.

Pour avoir accès aux consultations individuelles ou aux groupes d'éducation nutritionnelle, je m'adresse à l'équipe soignante qui m'accompagnera dans ces démarches.

## >> Accompagner l'arrêt du tabac et des substances addictives

Concernant le tabac, si j'en ressens le besoin, **je peux être accompagné.e pour réduire ou arrêter ma consommation de tabac.**

**Un médecin tabacologue et des infirmières tabacologues sont à ma disposition** pour toute demande de substitution ou de sevrage tabagique.

Je peux m'adresser pour cela au personnel soignant du service ou contacter COTABA, unité de coordination de tabacologie.

Contact : **03 89 78 74 29**  
**tabacologie@ch-rouffach.fr**

## >> Soutenir une vie intime, affective et sexuelle (VIAS) respectée

La vie intime, affective et sexuelle fait partie intégrante de la santé et du bien-être de chacun.

**Durant mon séjour, je suis respecté(e) dans mon intimité, mes choix et mon orientation.**

Si je ressens le besoin d'aborder ces sujets, les professionnels du service sont à mon écoute dans un cadre bienveillant, confidentiel et sans jugement.



**Conformément à la loi, il est interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de l'hôpital**, y compris dans les chambres et les espaces communs.

Cette interdiction s'applique à la fois pour des raisons de sécurité, pour des raisons de prévention et de santé publique.

Pour les hospitalisations en unité fermée, des espaces dédiés, appelés «fumoirs» ou encore le jardin sont à la disposition des personnes fumant.



## Sécurité incendie

Pour assurer ma protection et celle des installations hospitalières contre l'incendie, les bâtiments et les équipements sont conformes aux normes de sécurité (portes coupe-feu, détecteurs de fumée, matériel d'extinction...).

Si un début d'incendie prenait naissance dans le service où je suis accueilli.e, je m'applique à **suivre strictement les consignes données par le personnel.**

## Vidéoprotection

Pour assurer la sécurité des personnes, des biens et des locaux, l'établissement est équipé d'un système de vidéoprotection, installé dans son enceinte. Les caméras sont systématiquement signalées. Les images sont enregistrées et conservées dans le respect de la réglementation en vigueur. Ce système a fait l'objet d'une autorisation préfectorale.





## Le bien-vivre ensemble

Pendant mon hospitalisation, l'établissement s'engage à respecter mes droits.

En retour, je m'engage à respecter les règles de vie de l'unité, le personnel, les autres patients, et à contribuer au bon déroulement de ma prise en charge dans un climat de confiance et de respect mutuel.



### Mes engagements au sein de l'unité

#### >> Les interdits

Je n'introduis ni substances illicites, ni l'alcool, ni objet considéré comme dangereux, ni lames de rasoir ou tout autre objet contondant, ni produits inflammables, dans l'unité ou dans le parc.

#### >> La nourriture

J'apporte dans l'unité uniquement de la nourriture pouvant être stockée à température ambiante, avec des dates limites de consommation longues (compotes, gâteaux secs...)

#### >> Le respect du calme et du repos

Je préserve le calme et le repos de tous et je limite le bruit que je peux faire afin d'éviter toutes nuisances sonores (volume de radio, télévision, conversations bruyantes...).

#### >> L'hygiène

Je veille à suivre les règles élémentaires d'hygiène (propreté corporelle et du linge, lavage des mains...).

#### >> La courtoisie et le respect des autres patients et du personnel

Je fais preuve de respect envers le personnel, les autres personnes hospitalisées et les visiteurs.

*Les menaces, violences et injures envers tous les professionnels hospitaliers sont des actes pouvant entraîner des poursuites judiciaires et pénales.*

#### >> Le droit à l'image

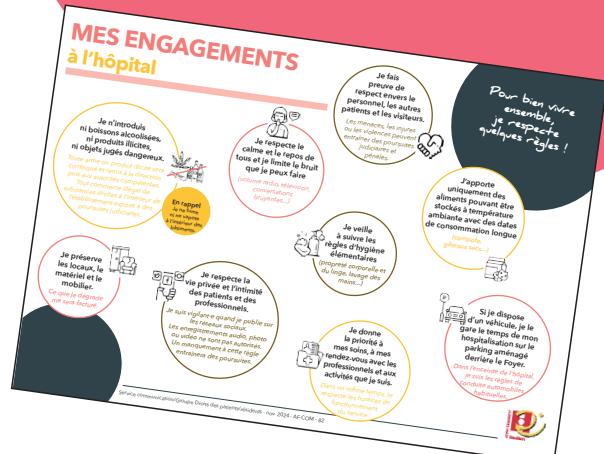
Je respecte la vie privée et l'intimité des patients et des professionnels.

Photographier, filmer ou enregistrer une personne (images, voix) – **professionnels, patients, résidents, proches ou visiteurs** – sans son accord constitue une atteinte à sa vie privée. Cela est passible de sanctions pouvant aller jusqu'à deux ans d'emprisonnement et 60 000 euros d'amende.

#### >> Le respect des locaux et du matériel

Je préserve les locaux, le matériel et le mobilier.

*Les frais occasionnés par toute dégradation sont facturés à l'issue de l'hospitalisation.*



Je peux consulter le règlement intérieur de l'établissement auprès de l'équipe soignante.



## Mes droits à l'hôpital

### >> Mon droit d'accès à mon dossier médical

Un dossier médical, constitué au sein de l'établissement comporte toutes les informations de santé me concernant.

Pour y accéder, je dois en faire la demande auprès de la direction. Ces informations peuvent m'être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que je choisis librement.

> Si je consulte mon dossier sur place, cette consultation est gratuite.

> Si je souhaite obtenir une copie de tout ou d'une partie de ce dossier, des frais peuvent être à ma charge. J'en serai informé.e à la réception de ma demande.

*Si je souhaite en savoir plus sur les règles d'accessibilité à mon dossier médical, je peux consulter la fiche informative disponible au service des admissions.*

Mon dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de mon dernier séjour ou de ma dernière consultation externe.

### >> Baliser mon parcours de soins

Pour préparer au mieux mon parcours de soins, je peux faire certains choix. Cela aide à être mieux accompagné.e et à assurer la prise en compte de mes choix.

Dans le cadre de mon hospitalisation, je suis amené.e à préciser :

#### **La personne à prévenir**

Je peux donner le nom d'une personne à prévenir.

C'est la personne que l'hôpital contactera en cas d'urgence ou pour donner des nouvelles si j'y consens.

Je peux changer le nom de cette personne à tout moment, il suffit d'en parler à l'équipe.

#### **La personne de confiance**

Pour me soutenir dans mon parcours de soins, je peux choisir une personne en qui j'ai confiance.

Elle peut venir avec moi aux rendez-vous, m'aider à comprendre mes soins et peut intervenir si je ne suis plus en mesure d'exprimer mes choix.

Son nom figure dans mon dossier et je peux en changer à tout moment. L'équipe l'écoute et tient compte de son avis.

>> cf. modèle en annexe P 33

#### **Mon GPS : anticiper les situations de crise et l'hospitalisation**

Il sert à préparer avec les soignants des repères et des réponses en cas de crise. Il précise les signes avant-coureurs d'une crise, ce qui m'aide ou me rassure dans ces moments, les contacts utiles et à organiser à l'avance les réponses possibles.

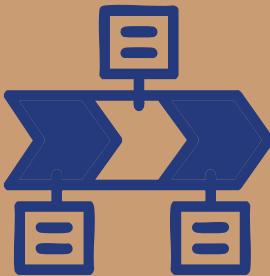
Il vise surtout à éviter les hospitalisations non souhaitées ou les situations d'urgence et permet de mieux réagir en cas de crise.

**Pour rédiger mon GPS, je trouve des informations P 34**

#### **Mes directives anticipées en fin de vie**

Elles expriment mes souhaits concernant ma prise en charge, au cas où je ne serais plus en capacité de les formuler, en concertation avec les professionnels qui m'accompagnent. Ce document écrit me permet de définir à l'avance, ce que je veux ou ne veux pas, les soins que j'accepte ou que je refuse... Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.

>> cf. modèle en annexe P 35



## Avant la fin de mon hospitalisation

Mon hospitalisation touche à sa fin. Ma sortie se prépare avec l'équipe soignante. Elle est adaptée à ma situation, à mon état de santé et à mes projets.

Je peux notamment participer à des temps d'information comme l'atelier du médicament qui me permettra de mieux gérer mon traitement à l'extérieur.

Le questionnaire de sortie m'a été remis afin que je donne mon avis sur mon séjour. Cela aide l'établissement à s'améliorer.

L'équipe m'accompagne pour que je sorte dans les meilleures conditions : soins à poursuivre, documents utiles, suivi médical, démarches sociales...

### La liste pour m'aider à ne rien oublier :

- Formalités administratives faites
- Questionnaire de satisfaction rempli
- Clé de l'armoire rendue
- Effets personnels récupérés (médicaments personnels sauf avis contraire, prothèse...)
- Dépots régie : biens récupérés
- Traitement et soins balisés  
*Ordonnance de sortie, lettre de liaison, rendez-vous avec le psychiatre, prescription infirmière à domicile, arrêt de travail le cas échéant, information sur les associations de patients et de proches, contact en cas de besoin...*
- Transport organisé
- Orientation post-hospitalière connue  
Suivi CMP ou équipe mobile ou hôpital de jour...
- Questions / échanges avec l'équipe  
Bien demander toutes les informations me concernant avant mon départ



### La sortie contre avis médical

Je peux demander à sortir de l'hôpital même si l'équipe soignante estime que cela n'est pas souhaitable pour ma santé.

Cette sortie, dite « contre avis médical », nécessite une rencontre avec un médecin et la signature d'un document attestant de ma décision.

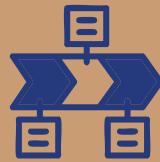
L'équipe reste disponible pour m'informer et m'accompagner dans cette démarche.

### La sortie disciplinaire

Dans certains cas exceptionnels, une sortie disciplinaire peut être décidée par la direction en raison d'un non-respect du règlement ou d'un comportement compromettant la sécurité ou le fonctionnement du service.

Cette décision m'est notifiée, et une orientation vers une autre structure peut être proposée.





## Après l'hospitalisation, les dispositifs qui m'accompagnent

### >> L'accueil en CMP

Centre médico-psychologique

Dans ce lieu de soins public et ouvert à tous, il est proposé des consultations avec un psychiatre ou un psychologue, des entretiens infirmiers d'accueil et de suivis ainsi qu'un accompagnement social.

Toujours sur rendez-vous, ces consultations ont lieu au plus près de chez moi.

### >> Le CATTG

Centre d'activité thérapeutique et de temps de groupe

Le CATTG propose de participer à des activités thérapeutiques individuelles ou en groupe qui s'adaptent au mieux à mes besoins.

Ces temps partagés m'aident à reprendre confiance en moi, à créer du lien et à soutenir mon rétablissement.

Le CATTG prend en compte ce que je vis au quotidien et m'accompagne de façon régulière, selon mes besoins.

### >> L'hôpital de jour (HDJ)

L'hôpital de jour me propose des soins de courte durée en demi-journée ou à la journée.

À travers des entretiens, des activités individuelles ou de groupe, je travaille sur ce qui me permet d'aller mieux et à mon rythme.

L'hôpital de jour m'aide à mieux gérer ma maladie, à maintenir des repères dans mon quotidien tout en restant dans mon environnement.

### >> Les soins à domicile ou en institution

Si je ne peux pas me déplacer, des professionnels peuvent venir à mon domicile ou en institution pour assurer mon suivi, en collaboration avec les partenaires du réseau de soins.

Ces visites sont réalisées sur prescription d'un psychiatre du CMP et réalisées par les infirmiers de l'équipe. Cet accompagnement s'inscrit dans un projet de soins personnalisé qui tient compte de mes besoins.

### Les dispositifs de réhabilitation psychosociale



Pendant ou après mon hospitalisation, je peux être accompagné·e pour trouver plus d'autonomie grâce à des dispositifs de réhabilitation psychosociale.

Ils m'aident à mieux comprendre ma maladie, à organiser mon quotidien, à reprendre des activités qui me font du bien ou à réaliser des projets qui comptent pour moi.

Si cela convient mieux à ma situation, je peux être suivi·e à domicile par des équipes mobiles spécialisées en réhabilitation psychosociale.



## M'informer et trouver du soutien



### Les associations, les sites et les dispositifs ressources

En connaissant mes forces, mes limites et les ressources autour de moi, ainsi qu'avec une meilleure compréhension de ma maladie, je suis en mesure de faire face.

L'entraide, les échanges avec d'autres personnes concernées et les associations comme les GEM sont des atouts pour mon rétablissement.

#### >> L'éducation thérapeutique du patient (ETP)

**L'éducation thérapeutique m'aide à mieux comprendre ma maladie, mes traitements et les moyens de prendre soin de ma santé.**

Elle me permet de développer ou de maintenir des compétences pour faire face aux difficultés, prévenir les rechutes et m'impliquer dans mon parcours.

Animées par des soignants (infirmiers, IPA, médiateur de santé pair), ces séances sont proposées en fonction des besoins de façon volontaire dans un cadre bienveillant et sans jugement.

*Si je souhaite intégrer un programme ETP, je m'adresse au médecin ou à l'équipe soignante.*

#### >> Les GEM, groupes d'entraide mutuelle

Les GEM sont des lieux où je peux rencontrer d'autres personnes qui vivent des expériences similaires aux miennes. Ils sont un espace d'entraide et de solidarité.

**Au centre hospitalier de Rouffach,**  
je peux bénéficier de deux programmes d'éducation thérapeutique sur prescription médicale :

**>> ETAPP** (éducation thérapeutique, activités physiques, psychotropes et poids) auquel s'ajoute un programme d'éducation relatif aux médicaments,

**>> ETAMM** (éducation thérapeutique et accompagnement à la maladie mentale)

Un programme de psycho-éducation à destination de jeunes adultes avec troubles du spectre de l'autisme sans déficience intellectuelle et développé par le pôle adultes, antenne 68 du CRA Alsace.

Renseignement : 03 89 24 99 23  
[cra68@cra-alsace.net](mailto:cra68@cra-alsace.net)

**MULHOUSE**  
GEM Les ailes de l'espoir  
4, avenue Robert Schuman  
03 89 32 81 27  
[gem@sinclair.asso.fr](mailto:gem@sinclair.asso.fr)  
[gem.ailesdelespoir.free.fr](mailto:gem.ailesdelespoir.free.fr)



**MULHOUSE**  
GEM La Navette  
34, avenue du président Kennedy  
**03 69 58 28 02**  
[gemlanavette.mulhouse@gmail.com](mailto:gemlanavette.mulhouse@gmail.com)  
[gemlanavettemulhouse.wixsite/mulhouse](http://gemlanavettemulhouse.wixsite/mulhouse)  
Facebook : [gem.lanavette.338](https://www.facebook.com/gem.lanavette.338)



**MULHOUSE**  
GEM Maison de l'Autisme Mulhouse (MAM)  
120 rue d'Illzach  
09 54 05 04 56  
[maisonautisme.mulhouse@gmail.com](mailto:maisonautisme.mulhouse@gmail.com)  
[www.maisonautismemulhouse.org](http://www.maisonautismemulhouse.org)



**GUEBWILLER**  
GEM La Source du Florival  
2bis, rue Jean Schlumberger  
07 79 83 64 16  
[contact@lasourceduflorival.fr](mailto:contact@lasourceduflorival.fr)  
Facebook : SourceFlorival

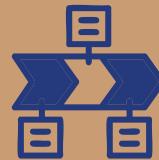


**COLMAR**  
GEM Le second souffle  
3 place Henri Sellier - 09 50 75 61 57  
Permanence à la Cafet' - Renseignements au 03 89 78 72 99  
[lesecondsouffle68@yahoo.fr](mailto:lesecondsouffle68@yahoo.fr)  
[www.gem-colmar.org](http://www.gem-colmar.org)



**THANN**  
Association «Le soleil du Rangen»  
07 52 60 77 94  
[lesoleildurangen@gmail.com](mailto:lesoleildurangen@gmail.com)  
Facebook : [Le-Soleil\\_du\\_Rangen](https://www.facebook.com/Le-Soleil_du_Rangen)





## >> Les associations

**UNAFAM 68**  
Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques

4, avenue Robert Schuman- MULHOUSE

06 11 86 78 84

[unafam.org/haut-rhin](http://unafam.org/haut-rhin)



**Schizo-Espoir**  
Association de familles et de proches de personnes souffrant de schizophrénie ou de troubles apparentés

03 89 23 17 35 - Ch. Venner - COLMAR

06 88 02 66 01 - F. Dro - CERNAY

03 89 46 20 16 - G. Mathon - MULHOUSE

[postmaster@schizo-espoir.org](mailto:postmaster@schizo-espoir.org)

[www.schizo-espoir.org](http://www.schizo-espoir.org)



**SOS Amitié**  
Écoute anonyme et gratuite  
24h/24 et 7j/7  
03 89 33 44 00  
MULHOUSE - COLMAR  
[sos-amitie.com/mulhouse](http://sos-amitie.com/mulhouse)



## >> Les dispositifs ressources



**crehpsy-grandest.fr**  
**03 89 51 39 08**  
[contact68@crehpsy-grandest.fr](mailto:contact68@crehpsy-grandest.fr)

*Pour m'informer, être orienté.e et trouver du soutien*

*Faire le point sur ma situation*

*En savoir plus sur les dispositifs et les ressources (logement, emploi, loisirs, santé, entraide...)*

*Être conseillé.e et mis.e en lien avec les professionnels*



**Pour retrouver les programmes de :**  
*La journée de la réhab' et des matinées de la Réhab'*  
*Le programme des SISM 68*  
**et pour s'y inscrire**  
*Pour retrouver les actualités SANTÉ MENTALE du Haut-Rhin*



[psycom.org](http://psycom.org)

*Site de référence en santé mentale pour m'informer (brochures thématiques, vidéos...), m'orienter (centres ressources, lignes d'écoute...) et me sensibiliser par des outils pédagogiques à disposition.*



**mdphenligne.cnsa.fr/mdph/68**  
**03 89 32 39 00**  
[accueil68.mdph@alsace.eu](mailto:accueil68.mdph@alsace.eu)

*Accompagnement au quotidien des personnes en situation de handicap dans tous les domaines de leur vie, quels que soient leur âge et leur situation.*



**Pôle APSA**  
(accompagnement prévention santé)  
**Site de Colmar** - 20, rue d'Agen  
**Site de Mulhouse** - 18, rue F. Spoerry  
**03 67 22 04 44**  
[poleapsa.fr](http://poleapsa.fr)

*Actions de prévention, de sensibilisation et de promotion de la santé  
Promotion de l'activité physique à des fins de santé  
Ateliers d'éducation thérapeutiques.*



**haut-rhin.cidff.info**  
**03 89 60 45 43**  
centre d'information  
sur les droits des femmes et des familles  
permanences juridiques et psychologiques

*Trouver de l'information sur mes droits  
Être accompagné.e dans mes démarches d'insertion socioprofessionnelle  
Si je suis victime de violences sexistes ou sexuelles ou rencontre des difficultés dans l'exercice de la parentalité*

## Le questionnaire de sortie

 <b>ENREGISTREMENT</b>	<b>QUESTIONNAIRE DE SORTIE</b> <b>Hospitalisation complète</b> <b>Santé mentale</b>	<b>Référence : EN-MEAA-40</b> Version : 5 Date d'application : 07/02/2022 Page : 1/4
--	---	---

### Votre ressenti concernant votre séjour nous intéresse !

Le centre hospitalier de Rouffach a le souci constant de répondre aux besoins des personnes qu'il soigne. **Faites-nous part de votre ressenti concernant le déroulement de votre hospitalisation.**

Une fois rempli, merci de déposer ce questionnaire dans une « boîte à suggestion » située au bureau des admissions, au centre d'animation, à l'espace santé publique ou bien à un membre du personnel de l'unité de soins. Vous pouvez également l'envoyer par courrier au service qualité et gestion des risques du centre hospitalier – 27 rue du 4ème RSM – BP 29 – 68250 ROUFFACH.

<i>Partie réservée à l'établissement</i>	Nº questionnaire : ..... Saisie <input type="checkbox"/>
<i>Le patient ne souhaite pas remplir le questionnaire</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Le patient n'est pas en capacité de remplir le questionnaire</i>	<input type="checkbox"/>

Votre nom et prénom (facultatif) : ..... Date de remplissage du questionnaire : ...../...../.....

Dans quelle(s) unité(s) de soins avez-vous été pris(e) en charge : .....

Combien de temps avez-vous été hospitalisé(e) : ..... jours ou ..... semaines

### VOTRE ARRIVÉE

	<b>Avec votre consentement</b>	<b>Sans votre consentement</b>	<b>A votre demande</b>
Lors de votre arrivée, votre hospitalisation s'est faite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Etes-vous satisfait(e) :</b>	 Très satisfaisant	 Satisfaisant	 Peu satisfaisant	 Pas du tout satisfaisant
De l'accueil du personnel lors de votre arrivée à l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des informations données concernant la réalisation d'un inventaire et de la possibilité de déposer votre argent et vos effets personnels de valeurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaire(s) : .....

### L'INFORMATION DELIVRÉE

Avez-vous eu accès au livret d'accueil ?  OUI  NON

	<b>Complètes</b>	<b>Partielles</b>	<b>Je n'ai reçu aucune information</b>
Les informations qui vous ont été données sur <b>l'organisation de l'unité de soins</b> (visite des locaux, déroulement d'une journée, prise des repas, horaires de visite...) vous ont paru :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations qui vous ont été données sur <b>vos droits</b> (mode d'hospitalisation, désignation d'une personne de confiance, accès aux informations de santé, voies de recours) vous ont paru :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous pu désigner les personnes que vous souhaitiez voir informées de votre état de santé (personne de confiance, personnes à prévenir) ?  OUI  NON

Commentaire(s) : .....

# ANNEXES

Le formulaire pour désigner ma personne de confiance  
(Formulaire HAS-version 9)

## Formulaire de désignation de la personne de confiance

(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

nomme la personne de confiance suivante

Nom, prénoms :

Adresse :

Téléphone privé :

professionnel :

portable :

E-mail :

→ Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui  non

→ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui  non

Fait à :

le :

Signature

Signature de la personne de confiance

# ANNEXES

Accéder à mon livret «Mon GPS»,  
outil de directives anticipées en psychiatrie  
utilisé au centre hospitalier de Rouffach

## Ici, on utilise « mon GPS » !

Un outil de directives anticipées en psychiatrie

Lorsque l'on vit avec un trouble psychique, on peut traverser des moments de crise nécessitant des soins.

Rédiger des **directives anticipées en psychiatrie** permet d'exprimer ses souhaits et aide l'entourage et les professionnels de santé mentale à les prendre en compte en cas d'hospitalisation.

« mon GPS »  
un outil de directives anticipées  
en psychiatrie utilisé  
dans votre établissement :



GED : AF-COM 1.00



Pour en savoir plus, renseignez-vous  
auprès des équipes de soins

Centre hospitalier de Rouffach



©PSYCOM et PRISM - aout 2024 ©Faune, Alice Savoie / Cnsp

# ANNEXES

## Le formulaire pour rédiger mes directives anticipées en fin de vie

### FORMULAIRE DE DIRECTIVES ANTICIPEES

Je rédige ces directives anticipées au cas où je ne serais plus en mesure d'exprimer mes souhaits et ma volonté sur ce qui est important à mes yeux, du fait d'une maladie grave ou au moment de la fin de ma vie.

Nom : Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

Téléphone :

Formulaire conservé chez moi : oui  non  *si oui, à tel endroit :*

Remis à :

- ma personne de confiance (nom, prénom):
- autre personne :

Nom :	Prénom :	Qualité : (médecin, famille, ami,...)	Adresse :	Téléphone :

#### CE QUE VOUS VIVEZ :

Ce qui est important pour moi, pour ma vie, ce qui a de la valeur pour moi (convictions religieuses...) :

Ce que je redoute plus que tout (souffrance, rejet, solitude, handicap...) :

Je souhaite préciser ce qu'il me paraît important de faire connaître concernant ma situation actuelle (mon histoire médicale, mon état de santé actuel, ma situation familiale et sociale...) :

# ANNEXES

## VOS DIRECTIVES, CE QUE VOUS SOUHAITEZ :

1- Voulez-vous vous exprimer concernant **les traitements** et/ou **les situations** de maintien artificiel de la vie. (exemple: perte de communication définitive avec mes proches...)

2- Souhaitez-vous que soient mis en œuvre ou non des actes ou des traitements dont **le seul effet est de prolonger la vie artificiellement** :  
(exemple: tube pour respirer, ou assistance respiratoire, interventions médicales ou chirurgicales...)

3- Envisagez-vous la fin de votre vie à votre domicile ou en secteur hospitalier ?

4- Avez-vous échangé avec votre famille / entourage sur ce sujet ?

## MES AUTRES DIRECTIVES :

Mes autres souhaits (exemple: accompagnement de ma famille, lieu où je souhaite finir ma vie,...)

Fait à : ..... le : .....

Directives anticipées modifiées le : .....

Signature :

*Etant dans l'incapacité physique d'écrire seul(e) mes directives anticipées :*

Témoin 1 : Je soussigné(e), ..... , agissant en qualité de ..... que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Fait à : ..... Le : ..... Signature : .....

Témoin 2 : Je soussigné(e), ..... , agissant en qualité de ..... que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de :

Fait à : ..... Le : ..... Signature : .....

# ANNEXES

## La qualité on l'affiche !



# La qualité on l'affiche ! 2025

## NOS ENGAGEMENTS POUR LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- Evaluer et améliorer continuellement nos pratiques professionnelles et nos prestations.
- Développer, organiser et assurer une gestion des risques coordonnée et efficace pour sécuriser votre prise en charge.
- Evaluer et accroître votre satisfaction et votre confiance en notre établissement.



## UN HÔPITAL CERTIFIÉ

Des certifications témoignent d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité de nos prestations !

En juin 2022, l'établissement a validé avec succès sa 5<sup>ème</sup> visite de certification de la Haute Autorité de Santé, **il est certifié au niveau «Qualité des soins confirmée»** avec un score global de satisfaction aux attendus du référentiel de 93,57%

Le rapport de certification est disponible sur le site de la HAS : <http://www.has-sante.fr>

Depuis 2012, le Centre hospitalier est engagé dans une démarche de «Responsabilité sociétale et environnementale» (ISO 26000). Evalué en novembre 2021 sur cette norme, l'établissement a obtenu un score de 552/1000 qui correspond au niveau de performance «Confirmé» (niveau 3 sur 4).

## LA SATISFACTION DES USAGERS

### Prise en charge en psychiatrie

Questionnaire de satisfaction hospitalisation complète (rempli au moment de la sortie)	2022	2023	2024	Objectifs
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	45,6%	45,6%	52,6%	≥ 50 %
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	95,1%	94,2%	94%	≥ 90 %

Légende : Bon Moyen Non satisfaisant

### Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Questionnaire de satisfaction (rempli au moment de la sortie)	2022	2023	2024	Objectifs
Taux de retour des questionnaires de satisfaction	81,7%	85,7%	81,7%	≥ 50 %
Satisfaction globale des patients concernant leur hospitalisation	99,7%	99,8%	99,7%	≥ 90 %

## QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le centre hospitalier suit une série d'indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS). Ci-dessous les derniers résultats obtenus.

### Prise en charge en psychiatrie

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2023 (sur la base des hospitalisations de 2022)	Note
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	74%	C
Evaluation et prise en charge de la douleur	54%	C

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2024 (sur la base des hospitalisations de 2023)	Note
Evaluation cardio-vasculaire et métabolique patients adultes	79%	B
Repérage et aide à l'arrêt des addictions patients adultes	55%	C

Légende : + A B C D -

### Prise en charge en unité sommeil (MCO)

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2023 (sur la base des hospitalisations de 2022)	Note
Qualité de la lettre de liaison à la sortie (Cet indicateur évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient)	96%	A
Evaluation et prise en charge de la douleur	94%	A

Indicateur	Résultat Année 2024	Note
E-Satis : note de satisfaction globale des patients	81%	A

Légende : + A B C D -

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Indicateur	Résultats de l'établissement Année 2024 (sur les données 2023)	Classe de performance de l'établissement
Hygiène des mains ICSHA.3 : Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques (cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains).	80%	B

Légende : + A B C D -

## Charte de la personne hospitalisée



### Charte de la personne hospitalisée

*Circulaire N°DHOS/EI/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées*

#### Principes généraux<sup>(1)</sup>

**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.

<sup>(1)</sup> Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## Charte de la laïcité dans les services publics



SERVICES  
PUBLICS<sup>+</sup>

### CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

#### LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

#### LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

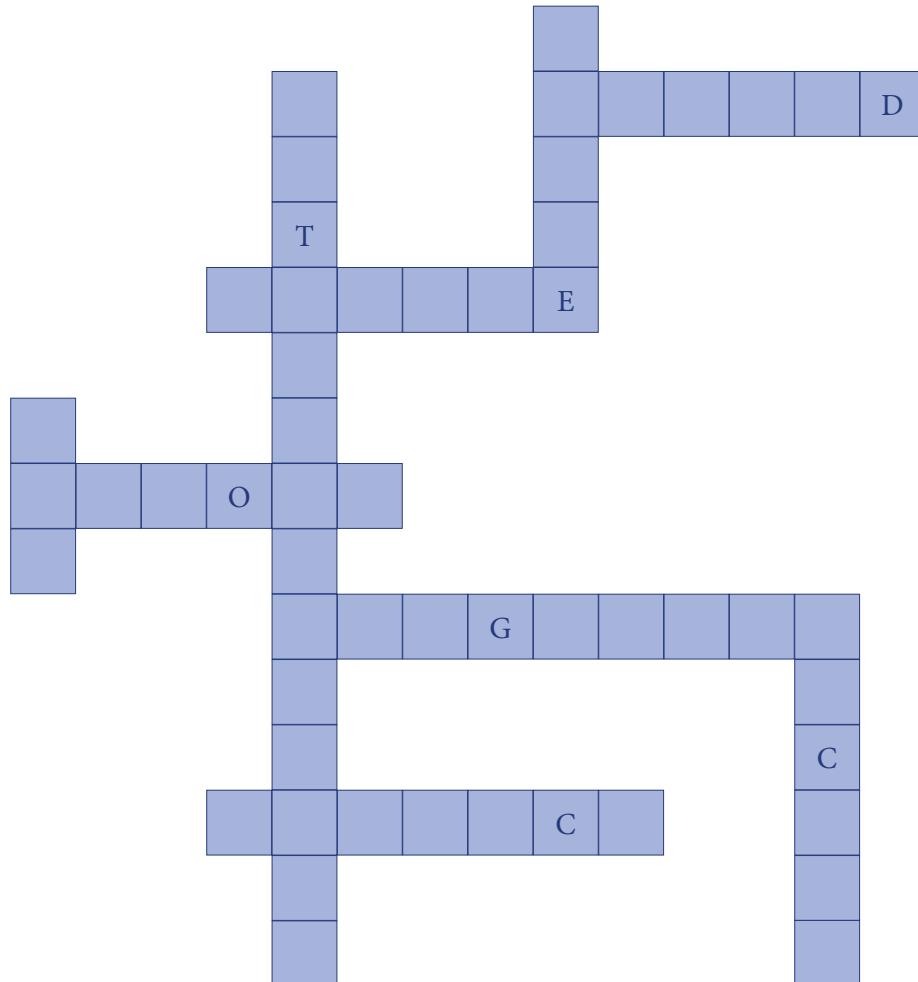
A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au respect de leurs croyances et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : [www.laicite.gouv.fr](http://www.laicite.gouv.fr)

# Mots fléchés



## HORIZONTAL

C'est mieux quand tout se fait avec le mien.  
Quand elle est libérée, elle fait du bruit... utile.  
Il ne faut jamais le perdre.  
Ensemble ils forment une équipe présente pour moi.  
Entre patients et soignants il doit être mutuel

## VERTICAL

On y trouve soutien et entraide.  
Long mot, long chemin, mais toujours à mon rythme.  
Elle est toute aussi importante, qu'elle soit mentale ou physique.  
Le personnel soignant s'engage à le garder.

## SOLUTION :

Horizontal : ACCORD - PAROLE - ESPORT - SOIGNANTS - RESPECT / Vertical : GEM - RETABLISSEMENT - SANTE - SECRET

*Agissons ensemble pour la santé mentale*



**Centre hospitalier de Rouffach**  
[www.ch-rouffach.fr](http://www.ch-rouffach.fr)

