



Fondation  
de la maison du  
**Diaconat**  
de Mulhouse

# Livret d'accueil

## du résident - Home du Florimont





# LE MOT DU PRÉSIDENT



## **Madame, Monsieur,**

La Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse incarne depuis 165 ans une même vocation : prendre soin des plus fragiles, dans le respect et la dignité. Née en 1860, reconnue d'utilité publique dès

1865, elle a ouvert sa première maison de santé en 1861 à Mulhouse, aujourd'hui la Clinique du Diaconat-Roosevelt. Au fil du temps et des rencontres, la Fondation a grandi, en Alsace d'abord, puis dans le Territoire de Belfort, la Haute-Saône et le Doubs.

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

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

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

En ce moment où vous nous accordez votre confiance, nous vous souhaitons un bon séjour dans nos établissements.

**Jean Widmaier**

*Président du Comité d'Administration*

# NOTRE FONDATION

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

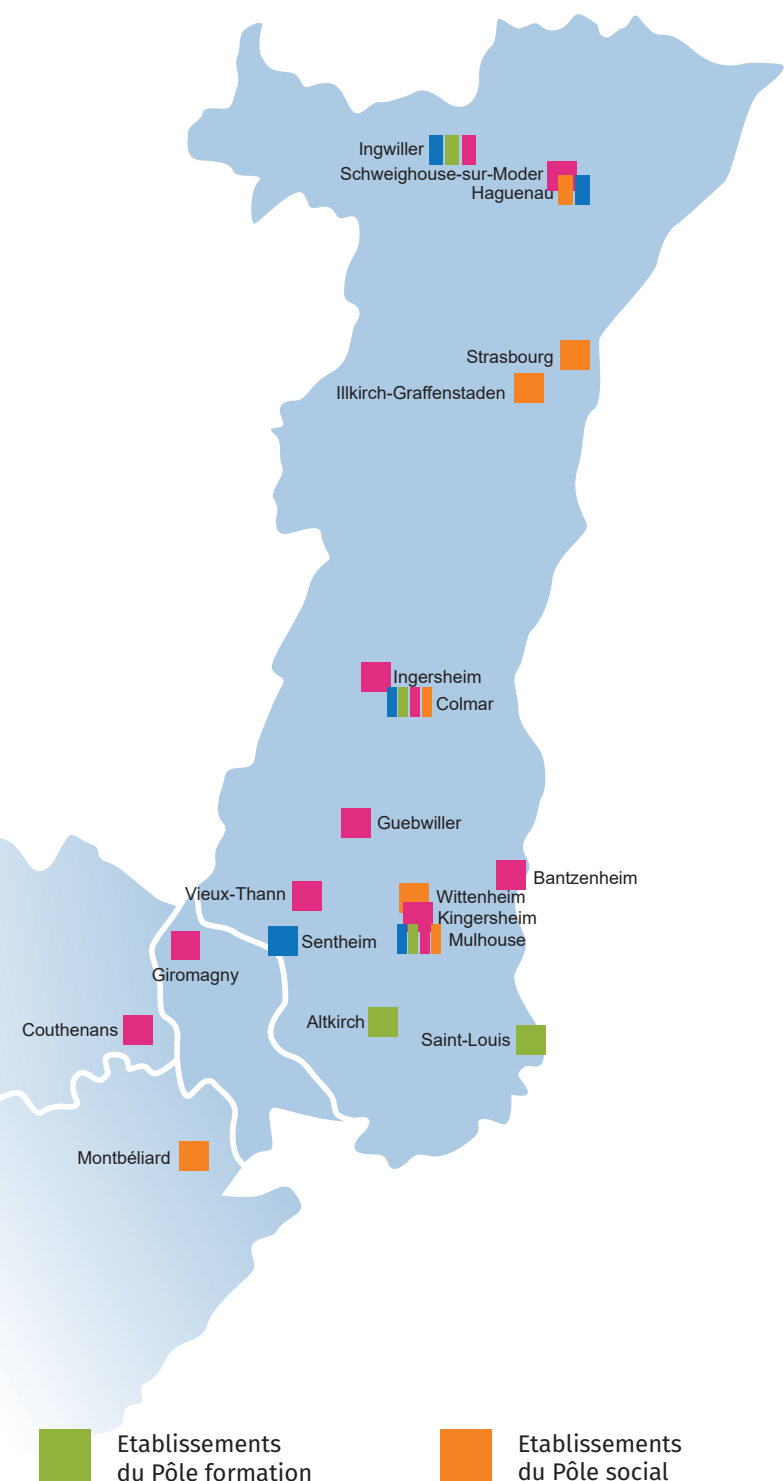
En santé, elle dispose d'hôpitaux et cliniques MCO à Mulhouse, Colmar et Ingwiller, reconnus pour leurs pôles d'excellence (cardiologie, chirurgie, imagerie médicale), mais aussi de Centres de Soins Médicaux et de Réadaptation.

Pour les aînés, elle propose une offre complète d'EHPAD, services à domicile et dispositifs innovants comme un Centre de Ressources Territorial sur le territoire de Colmar. Elle est également à l'initiative de la création du réseau Alsa'Seniors en 2017.

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

AppuiSolidarités - Pôle Social du Diaconat regroupe quant à lui 44 structures et accompagne près de 5 000 personnes vulnérables par an.

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



Etablissements  
MCO et SMR

Etablissements  
médico-sociaux

Etablissements  
du Pôle formation

Etablissements  
du Pôle social



**300**  
praticiens



**3 800**  
collaborateurs



**85**  
établissements gérés  
par la Fondation  
dont 2 en mandat de gestion



**27**  
établissements  
partenaires



# SOMMAIRE

## 1. BIENVENUE À L'EHPAD DU HOME DU FLORIMONT

Suivez-nous pour la visite ! - p.6

Une journée au Home du Florimont - p.7

## 2. VOTRE SÉJOUR

Démarches en vue de votre admission - p.8

Confort hôtelier - p.10

Recommandations et règles de vie - p.12

Équipe pluridisciplinaire - p.14

PASA - p.15

Animations - p.15

## 3. DROITS ET ENGAGEMENTS

Votre satisfaction - p.16

Le Conseil de Vie Social (CVS) - p.16

Vos droits - p.17

La qualité - p.19

Devenez acteur de votre prise en charge - p. 19

Lutte contre la douleur - p. 19

Charte de la bientraitance - p.20

Charte de la personne accueillie - p.21

Charte éthique et accompagnement du grand âge - p.22

Charte Romain Jacob - p.23

Localisation et informations pratiques - p.24







# 1. BIENVENUE À L'EHPAD DU HOME DU FLORIMONT

Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre établissement. Ce livret est conçu pour vous fournir toutes les informations nécessaires pour bien vivre votre séjour parmi nous, dans un environnement sécurisé, chaleureux et respectueux de vos besoins et de votre dignité.

Notre établissement a pour mission de proposer un cadre de vie adapté aux personnes âgées en perte d'autonomie. Nous offrons un accompagnement médical, psychologique, et social pour garantir votre confort, votre bien-être et votre sécurité.

Nous nous engageons à respecter votre individualité, vos choix de vie et à favoriser votre épanouissement dans une atmosphère conviviale et bienveillante.

À la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, l'accueil est une tradition plus que centenaire qui guide toujours notre action. Ainsi, chaque intervenant a été choisi non seulement pour ses qualités professionnelles, mais

aussi pour ses qualités humaines d'écoute et d'engagement. C'est pourquoi, au-delà des équipements de notre établissement, vous y retrouverez le même esprit qui a présidé à la création de l'EHPAD du Home du Florimont : considérer avant tout le mieux-être de la personne.

Prenez un moment pour vous familiariser avec son contenu et soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour faire du Home du Florimont un lieu de vie agréable.

**Diégo CALABRÒ**  
Directeur général

**Pierre HUIN**  
Directeur  
Pôle de Santé Privé du Diaconat-Centre Alsace

**Michaël FRESSE-LOUIS**  
Directeur  
Clinique du Diaconat-Colmar et Home du Florimont



## Suivez-nous pour la visite !

- > REZ-DE-JARDIN**
  - Salle d'animations / PASA
  - Chapelle
  - Cuisine
  - Salon de coiffure
  - Bureau du médecin coordonnateur
  - Bureau de l'animatrice
  - Salle de pause du personnel
  - Lingerie
  - Chambres 168 à 170

- > 1<sup>ER</sup> ÉTAGE**
  - Chambres 117 à 165

- > 2<sup>ÈME</sup> ÉTAGE**
  - Chambres 233 à 266

- > 3<sup>ÈME</sup> ÉTAGE**
  - Chambres 349 à 367

- > REZ-DE-CHAUSSEE**
  - Accueil
  - Bureau du cadre de santé
  - Cuisine
  - Salle de restauration - télévision
  - Salle de soins
  - Chambres de 101 à 116







## Une journée au Home du Florimont

### **Matin (à partir de 6h15)**

- Soins d'hygiène
- Distribution des médicaments, mesure des paramètres, insuline, prise de sang si besoin
- Petit déjeuner en chambre ou au buffet
- Animations (ateliers, promenade....)
- Pansements et soins si besoin
- Passage des intervenants extérieurs
- Distribution des médicaments, mesure des paramètres
- Déjeuner en salle à manger ou en chambre
- Entretien des locaux

### **Soirée (à partir de 20h15) et nuit**

- Temps libre ou activités légères
- Passage de l'équipe de nuit

### **Rappel !**

Nous recommandons le début des visites à partir de fin de matinée



Du lundi au dimanche, toute l'année

### **Après-midi (à partir de 13h30)**

- Soins
- Goûter
- Animations (jeux, ateliers créatifs, relaxation..)
- Passage des intervenants extérieurs
- Distribution des médicaments, glycémie, insuline
- Dîner en salle à manger ou en chambre








## 2. VOTRE SÉJOUR

### Démarches en vue de votre admission



#### SECRÉTARIAT :

 03 89 27 94 00

 ouvert du lundi au vendredi  
de 8h45 à 11h45 et de 14h à 18h

### Demande d'inscription

Une visite de l'établissement est possible en prenant contact avec le secrétariat. Les demandes d'admission sont gérées en fonction des situations individuelles et des urgences.

### Conditions d'admission

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple.

### Les formalités d'admission

Une commission d'admission se réunit dès qu'une place est disponible. Elle prend en considération l'urgence, les données administratives et médicales puis donne un avis. L'admission est prononcée par la direction.

### Documents administratifs nécessaires

Plusieurs documents administratifs vous seront demandés afin de constituer votre contrat de séjour.



## Les frais de séjour

Les tarifs journaliers sont fixés chaque année par le Président de la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) sur proposition du directeur de l'établissement. Ils se décomposent de la manière suivante :

- Un tarif d'hébergement, à la charge du résident ou pour partie de l'Aide Sociale (A.S.) départementale
- Un tarif dépendance, à la charge du résident mais dont une partie est prise en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), versée par la CEA avec lequel l'établissement a signé une convention
- Un tarif soins, pris en charge par l'Assurance Maladie

## Les aides financières

### L'aide au logement

Versée sous condition de ressources, elle peut être demandée auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Caisse de Mutualité Sociale Agricole.

### L'Aide Sociale (A.S.)

Cette aide est sollicitée lorsque le résident ou sa famille sont dans l'impossibilité de régler en partie ou en totalité les frais de séjour. Elle est attribuée par la CEA sous condition de ressources du résident et des obligés alimentaires. L'obligé alimentaire est une personne qui doit aider, financièrement ou en nature, un parent ou un ascendant qui ne peut subvenir seul à ses besoins. Cette aide est récupérable au moment de la succession.





## Confort hôtelier

### Chambre

Chacune des chambres est équipée d'un lit médicalisé et d'une armoire. Vous pouvez personnaliser votre espace avec des objets et meubles personnels (table de nuit, meuble télévision, 2 chaises, une petite table...) pour vous y sentir chez vous. Le personnel est là pour vous aider à installer vos affaires et à adapter votre chambre à vos goûts.



### Coiffeur - Pédicure

Des professionnels conventionnés par l'établissement proposent leurs prestations (payantes) dans les services. Leurs coordonnées sont disponibles auprès du personnel d'accueil ou par affichage.

### Courrier

Votre courrier est déposé dans votre casier individuel au niveau de l'accueil. Le courrier à expédier doit être affranchi et déposé à l'accueil pour envoi.

### Espaces extérieurs

Un espace vert est accessible en journée.

### Presse

Vous pouvez vous abonner aux journaux de votre choix qui vous seront distribués.

### Linge et effets personnels

Nous vous invitons à apporter vos produits de toilette habituels (gel douche, shampooing, crème pour le visage, dentifrice...), ainsi que tout ce qui contribue à votre bien-être : maquillage, vernis à ongles, parfum... Ces produits ne sont pas fournis par l'établissement, il est donc important d'en assurer le renouvellement régulier.

Votre linge est entretenu par un prestataire extérieur qui se charge également d'y apposer votre nom ainsi qu'une pastille de couleur indiquant le programme et la température de lavage adaptés. Les vêtements fragiles ou délicats ne pouvant être lavés par ses soins seront confiés à votre famille.

Votre trousseau est limité : merci de prévenir l'équipe si vous ajoutez ou retirez un vêtement. De même, lorsqu'un nouveau vêtement vous est apporté, pensez à en informer l'équipe soignante pour qu'il soit identifié. Le linge est collecté et restitué deux fois par semaine, avec un délai de retour pouvant aller jusqu'à 10 jours.

### Développement durable

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



## Restauration



### Horaires de distribution des repas

**8h** : petit déjeuner

**12h** : déjeuner (*en salle à manger*)

**15h** : collation

**18h** : dîner (*en salle à manger*)

Les repas sont servis de préférence en salle à manger pour favoriser le contact avec les autres résidents ou en chambre, selon votre état de santé.

Les repas sont préparés sur place par un prestataire externe, en tenant compte des besoins alimentaires et des goûts de chacun dans la mesure du possible. Nous proposons une cuisine équilibrée, variée avec deux menus au choix chaque jour.

Si vous avez des restrictions alimentaires ou un régime particulier, merci d'en informer l'équipe soignante afin qu'elle puisse en tenir compte.



## Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique. Le numéro de la ligne directe est communiqué à l'admission à votre demande.



## Télévision

Vous pouvez apporter votre téléviseur. Une télévision à usage collectif est à votre disposition dans la salle à manger.



## Visites et accueil des proches

La présence de votre famille et de vos amis vous est d'un grand réconfort, ils sont les bienvenus.

Conseillez à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre, d'éviter la visite de toute personne malade. Les matinées étant consacrées aux soins, nous conseillons les visites à partir de la fin de matinée.



## Sorties - Absences

Les sorties quotidiennes sont libres pour les personnes pouvant circuler seules ou avec la présence d'un personne accompagnante. Pour votre sécurité, merci de prévenir le service quand vous quittez l'établissement.

Si vous souhaitez vous absenter pour le repas, vous êtes prié de prévenir le service 24h à l'avance.



## Parking

Vous disposez d'un parking sur le site. L'établissement n'est pas responsable des effets et des objets laissés à l'intérieur de votre véhicule.





## Recommandations et règles de vie



### Hygiène

Désinfectez-vous les mains dès votre arrivée dans l'établissement, en entrant et en sortant de la chambre. De la solution hydroalcoolique est à votre disposition dans les espaces communs.



### Vigilance

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



### Prévention

Si vous présentez des signes d'infection respiratoire, le port du masque est recommandé. Il peut aussi être rendu obligatoire en fonction du contexte sanitaire. Nous conseillons aux proches de reporter leur visite en cas de maladie.



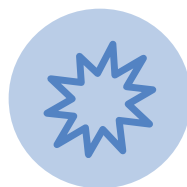
### Prise et diffusion d'images

Il est interdit de photographier, filmer ou enregistrer le personnel et les résidents au sein de l'établissement (sauf autorisation).



### Respect

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



### Dégradations du matériel

Pour votre confort, il convient de respecter les équipements mis à votre disposition.



### Propreté des lieux

Respectez la propreté des bâtiments et de leurs abords. Laissez-les dans l'état où vous aimeriez les trouver.



## Objets de valeur

L'établissement met à votre disposition dans chaque chambre un coffre dans lequel nous vous invitons à déposer vos biens. En cas de perte ou de vol, l'établissement n'est pas responsable de vos objets de valeurs, de vos bijoux et de l'argent que vous conservez dans votre chambre. Pensez à les remettre à vos proches.



## Tabac - vapotage

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. De même, l'usage de la cigarette électronique n'est pas autorisé.



## Sécurité incendie

Nos bâtiments et nos équipements répondent aux normes de sécurité incendie. Des consignes de sécurité et d'évacuation sont affichées dans l'établissement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance.

En cas de début d'incendie dans le service :

- Restez calme
- Alerte le personnel
- Restez dans votre chambre
- Fermez la porte et la fenêtre pour éviter la propagation des fumées
- Ne quittez pas le service seul
- Laissez agir le personnel du service et les équipes compétentes



## Respect d'autrui

Dans l'intérêt de tous, le silence dans les couloirs et à l'extérieur est de rigueur. Respectez le sommeil et le repos de vos voisins de chambre. Réduisez le son des téléviseurs et évitez les discussions bruyantes (couloirs, chambres).



## Denrées alimentaires

Il est recommandé de ne pas conserver d'aliments périssables à court terme ou de produits frais par souci de conservation.





## Équipe pluridisciplinaire

**Une équipe pluridisciplinaire vous prendra en charge dès votre arrivée et vous accompagnera tout au long de votre séjour.**

### Le cadre de l'unité

Il organise l'activité paramédicale, encadre, anime l'équipe et coordonne les moyens nécessaires aux soins, à l'accompagnement et à l'animation, en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des tuteurs.

### Les infirmiers

Ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant au maintien ou à la restauration de la santé de chaque résident. Ils assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins traitants.

### Les aides-soignants

Ils assurent activement votre accompagnement par des soins de confort et par une assistance dans les actes de la vie quotidienne (faire sa toilette, s'habiller, manger...) : le tout en maintenant au mieux votre autonomie.

### Les agents des services hospitaliers

Ils veillent à votre confort et à votre bien-être, à l'entretien des chambres et des locaux. Ils assurent également le service du petit déjeuner et des repas en chambre.

### L'agent d'accueil

Il est à votre disposition pour toutes questions relatives à votre quotidien dans l'établissement.

### Le médecin traitant

Il prend en charge votre suivi médical, en lien avec notre personnel soignant et le médecin coordonnateur. Vous avez le libre choix de votre médecin traitant sous réserve de sa disponibilité.

### Le médecin coordonnateur

Il assure l'encadrement médical de l'équipe soignante, sous l'autorité administrative de la direction. Vous ou votre famille pouvez le contacter. Il assure différentes missions :

- évalue et valide votre dépendance ainsi que vos besoins en soins
- élabore le projet de soins avec l'équipe soignante, coordonne et évalue sa mise en œuvre.

### La psychologue

Sa mission principale est de vous apporter un soutien psychologique et peut vous proposer des entretiens individuels. Elle se rend également disponible pour les familles. La psychologue travaille avec les équipes afin d'améliorer votre prise en charge.

### Le service social

Une assistante sociale peut être contactée par mail : [servicesocial.diaconatcolmar@diaconat-mulhouse.fr](mailto:servicesocial.diaconatcolmar@diaconat-mulhouse.fr)

### Le service technique

Il assure l'entretien de l'établissement au quotidien. Pour toute demande d'intervention, vous pouvez vous adresser à l'accueil principal.

## Le service d'aumônerie

Les aumôniers catholique et protestant sont à votre écoute dans le respect de vos besoins et de vos demandes. Ils vous accompagnent dans une recherche spirituelle et/ou religieuse et vous proposent des rites religieux : temps de prières, sacrements et célébrations.

*Le planning des célébrations est affiché à l'accueil de l'établissement.*



## PASA

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés est un espace aménagé dédié à l'accueil des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies neuro-génératives apparentées durant la journée.

Il a pour objectif d'offrir un accompagnement spécifique et personnalisé en fonction des besoins des résidents, notamment pour faire diminuer les manifestations des troubles de l'humeur et les troubles du comportement.

Il est conçu pour créer un environnement confortable, rassurant et stimulant, dans un lieu de vie sociale sécurisé et accessible. Un assistant de soins en gérontologie et un ergothérapeute accueillent 5 à 7 résidents afin de proposer un accompagnement personnalisé.



Pour tout renseignement, n'hésitez pas à contacter la coordinatrice de la vie Sociale et Hôtelière au  
**03 89 21 23 69**

## Animations

L'animation en EHPAD constitue une part essentielle de votre prise en soins. Etymologiquement, l'animation est la force qui donne la vie. Le projet d'animation proposé vise à soutenir votre désir en stimulant vos capacités cognitives, intellectuelles et physiques mais aussi en maintenant votre vie relationnelle et sociale.

Pour ce faire, un animateur est présent du lundi au vendredi. Il essaye, à travers les activités qu'il propose, de répondre aux besoins du plus grand nombre. Il peut proposer des ateliers collectifs (lecture, atelier pâtisserie, chants, jeux de sociétés, travaux manuels, discussion...) ou des ateliers individuels (en chambre). Chacun est libre de participer ou non à ce qu'il présente. Des fêtes thématiques (fêtes d'anniversaires, échanges intergénérationnels, concerts, etc...) complètent les animations proposées. Le programme d'activité est affiché dans la salle à manger au rez-de-chaussée.





### 3. VOS DROITS ET NOS ENGAGEMENTS

#### **Votre satisfaction**

Dans le cadre de notre engagement pour l'amélioration continue de votre accompagnement au sein de l'EHPAD, nous recueillons annuellement votre avis et vos impressions. Un questionnaire a été conçu pour vous écouter et mieux comprendre vos attentes et besoins.

Vos réponses nous aideront à identifier les points forts de notre structure ainsi que les axes d'amélioration nécessaires pour vous offrir un cadre toujours plus adapté et bienveillant. Nous vous remercions par avance pour votre participation et votre contribution à notre mission.

#### **Le Conseil de Vie Sociale (CVS)**

Le CVS vous donne la parole en donnant l'opportunité d'exprimer vos attentes.

Cette instance participative se traduit par un moment d'échange, où l'on se réunit pour parler de la vie et du fonctionnement de l'établissement.

Les sujets abordés sont les suivants :

- les droits et libertés des personnes accueillies
- l'organisation de la vie quotidienne
- le règlement de fonctionnement
- le projet d'établissement
- le rapport d'évaluation
- les activités et les animations socioculturelles
- la nature et les prix des services rendus
- l'affectation des locaux collectifs
- les projets de travaux et d'équipement ...

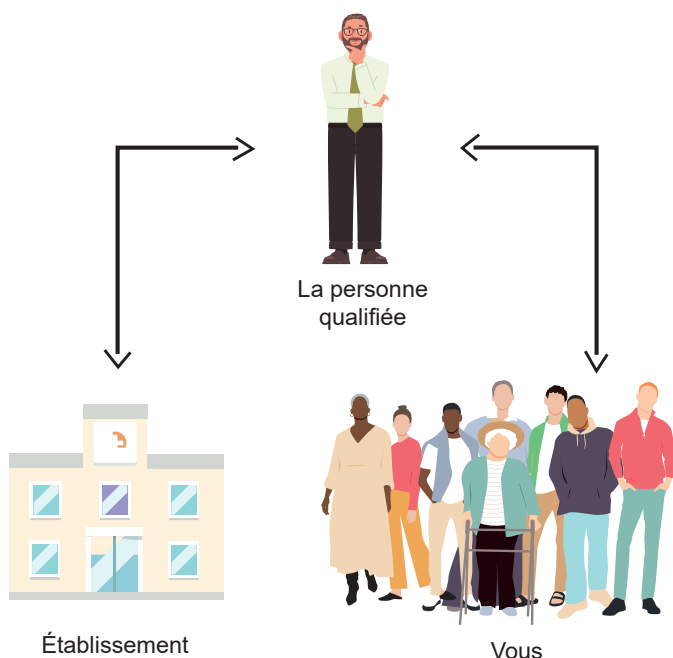
Le CVS est une instance obligatoire dans les EHPAD. Il se compose notamment de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. La liste des membres du CVS est affichée. Vous êtes libre de les contacter.

Le compte rendu vous est accessible.

## Vos droits

### La personne qualifiée

Conformément à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, vous ou votre représentant légal pouvez faire appel, en vue de vous aider à faire valoir vos droits, à une personne qualifiée. Elle a un rôle de médiation, de soutien et d'information. Les coordonnées sont affichées dans l'établissement.



### Le respect de l'intimité, de la dignité, intégrité et vie privée

Le respect de votre dignité, intimité, intégrité se traduit au quotidien par des actes de bienveillance associés à un savoir-être et un savoir-faire. Il est important que vous soyez traité avec égard et considération.

Il s'agit, entre autres, d'un comportement et langage respectueux, de prendre en compte votre liberté de choix et de décision, de nous adapter en tenant compte de votre niveau d'autonomie, de vos capacités et de vos souhaits.

La chambre est votre lieu de vie privée. Il vous est possible de la personnaliser.

### L'information, le consentement et le refus de soins

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

Vous pouvez refuser les soins et les actes thérapeutiques qui vous sont proposés, sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels encourus et à la condition de signer une décharge.

Vous devez être informé des frais auxquels vous pourriez être exposé à l'occasion de soins et de traitements et sur les conditions de leur prise en charge.

Un consentement spécifique est prévu notamment pour les résidents acceptant de participer à une recherche biomédicale. Leur accord écrit est obligatoire et peut être repris à tout moment.

### La confidentialité et le secret médical

Toute personne prise en charge a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations qui la concernent. Le secret médical n'empêche pas de donner des informations à la personne de confiance ou à la famille, afin de leur permettre d'apporter un soutien direct au résident.

Toutefois, vous pouvez vous opposer à la communication de ces informations et le médecin devra se conformer à votre décision.

Pour les personnes décédées, des informations peuvent être délivrées aux ayants droit sauf opposition de la personne malade avant son décès et selon les conditions réglementaires.



## La loi informatique et liberté

Les données administratives et médicales relatives à votre séjour dans l'établissement sont enregistrées dans des fichiers informatiques et font l'objet d'un traitement automatisé déclaré à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).

Vous pouvez avoir accès à ces informations et avez la possibilité de les faire modifier ou supprimer. Pour cela, vous devez adresser une demande écrite au directeur d'établissement.

## Le droit de vote

Chaque résident peut exercer son droit de vote. L'inscription sur les listes électorales doit avoir été effectuée au plus tard le 31 décembre de l'année précédente auprès des services de la mairie de kingsheim.

## L'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué pour chaque résident et comprend les informations recueillies tout au long de votre séjour et protégées par le secret médical. Ce dossier est conservé par l'établissement conformément à la réglementation relative aux archives publiques hospitalières pendant 20 ans.

Si vous souhaitez la communication de votre dossier, vous devez en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement.

## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut prévoir ses souhaits concernant sa fin de vie afin d'anticiper une situation où elle serait hors d'état de manifester sa volonté. Elles vous permettent d'informer les professionnels de santé de vos choix thérapeutiques, même dans l'hypothèse où il vous serait impossible de vous exprimer.

Elles sont notamment prises en compte lorsque les médecins envisagent la fin de vie,

la réanimation ou le maintien artificiel de la vie.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il faut en informer les médecins. Si vous ne les avez pas déjà rédigées lors de votre admission, vous pourrez les rédiger au moment que vous jugerez opportun. Notre personnel se tient à votre disposition et pourra vous remettre un formulaire.

## La personne de confiance

À votre admission, il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance.

Son rôle est, si vous le souhaitez, de :

- vous accompagner dans les démarches durant votre séjour
  - assister aux entretiens médicaux
  - recevoir les informations médicales en cas de pronostic grave
  - être consultée lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté et que vos soins s'imposent pour des raisons tenant à l'urgence.
- Cette personne peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette désignation est valable pour toute la durée de votre séjour mais peut être modifiée à tout moment.

## La personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne que nous pourrions contacter en cas de besoin. Cette personne peut être la même que la personne de confiance ou peut être différente. Elle n'a pas accès aux mêmes informations que la personne de confiance.



## La qualité

### À votre service et au service des professionnels

Dans un contexte constant d'évolution, la qualité des accompagnements proposés et adaptés à vos besoins au sein de l'EHPAD constitue un enjeu central pour vous garantir dignité, respect et sécurité. La démarche qualité, au-delà de son cadre réglementaire, s'inscrit dans une volonté profonde d'amélioration continue, de transparence et d'éthique.

Elle vise à structurer les pratiques professionnelles autour de repères communs, à renforcer la cohérence des interventions, à prévenir les risques et à favoriser l'implication des professionnels comme des personnes accompagnées. Le développement d'une culture qualité s'appuie sur des outils partagés, une approche participative et une attention constante portée à l'écoute, à l'évaluation et à l'adaptation des pratiques.

## Politique qualité

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est coordonnée par le directeur des Projets, de l'Organisation et de la Qualité de la fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse, assisté par une infirmière hygiéniste, une responsable qualité et une qualitiennne et gestionnaire des risques.

Leur rôle est de mettre en œuvre la politique qualité et de maîtrise des risques de l'établissement et de développer une démarche de prévention et de gestion des risques en les identifiant dans les différents secteurs d'activités, puis en les analysant pour les réduire.

## Amélioration continue

L'établissement est soumis à l'obligation d'évaluation de la qualité des EHPAD.

## Devenez acteur de votre prise en charge

Les mesures d'hygiène appelées « précautions standard » doivent s'appliquer en tout lieu par tous et pour tous (professionnels-résidents-visiteurs) afin de prévenir et maîtriser le risque infectieux au sein de l'établissement : Elles sont basées sur le respect de la réalisation d'une hygiène des mains en incluant également le port d'une tenue propre, le nettoyage des locaux, la gestion des déchets et du linge... Des précautions complémentaires peuvent être mises en place en cas d'infection ou pour vous protéger.

Vous-même ainsi que vos proches êtes sollicités pour participer à cette lutte contre les infections associées aux soins, tout simplement en réalisant une hygiène des mains régulièrement et en respectant les consignes en vigueur au sein de l'EHPAD. De la solution hydro-alcoolique est à votre disposition en chambre et dans les divers locaux. Nous vous remercions pour votre collaboration.

## Lutte contre la douleur

Nous ne sommes pas tous égaux devant la douleur. Notre personnel est là pour vous écouter et évaluer régulièrement votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c'est possible en prévenant les douleurs provoquées lors de certains soins ou examens et en traitant ou soulageant les douleurs grâce aux moyens les plus adaptés :

- par la prise d'un traitement médicamenteux (les antalgiques sont par exemple des médicaments qui soulagent la douleur).
- grâce à des techniques non médicamenteuses qui peuvent vous être proposées telles que la prise en charge rééducative, la physiothérapie, l'écoute attentive...



# CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE



sécurité • liberté d'expression • **respect** • présence • égard • diplomatie • **bienveillance** • autorisation • accompagnement • recueillement • intimité • **disponibilité** • environnement calme • adapter les horaires • pudeur • ne pas juger • temps de parole • **bonjour, merci, au revoir** • répondre aux besoins • **dignité** • croyance • se relier avec la personne • pouvoir se confier • accepter la différence • patience • **réconfort**

• **être à l'écoute** •  
• expliquer le traitement  
informer avant les soins •  
• **confiance** •  
égalité • communiquer  
• **accompagner** •  
inviter •  
• calme  
encourager •  
• confort •  
• **politesse**  
transmettre  
• regard • sourire  
• **accueillir** •  
donner du temps  
• intimité • tendresse •  
respecter les habitudes  
**autonomie** • identité •  
• alimentation adaptée  
• aumônerie • tolérance

paravent • discrétion  
• **oser dire** •  
échange • valoriser  
impliquer •  
• **aidant**  
AMAC •  
animation  
• **empathie** •  
mots adaptés  
**consentement**  
• apaisement  
• choix du patient  
• **faire participer**  
regrouper les soins •  
• toquer avant d'entrer  
environnement adapté •  
• **entraide** • équipe •  
qualité soins • soutien  
• ensemble • améliorer  
• reconnaissance •



Cette charte, initialement élaborée par le Conseil de la Vie Sociale, a été actualisée en 2024 par les professionnels de santé de l'Hôpital Schweitzer et de la Clinique du Diaconat

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES EN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL

## Principe de non-discrimination

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.

## Droit à l'information

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et le fonctionnement de l'établissement.

## Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Le consentement éclairé de la personne doit être recherché par tous les moyens adaptés à sa situation. 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.

## Droit à la protection

Il est garanti au résident, par l'ensemble des personnes réalisant une prise en charge, le respect de la confidentialité des informations le concernant dans le cadre des lois existantes.

## Droit au respect des liens familiaux

Le maintien des liens familiaux doit être favorisé 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.

## Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches doit être facilité avec son accord par l'institution.

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.

## 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.

## Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

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.

*Cette charte est extraite de l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et est mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'action sociale et des familles.*



# Charte éthique et accompagnement du grand âge

1

Reconnaître chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et dans son identité singulière.

2

Favoriser l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Se préoccuper de l'effectivité de ses droits.

3

Être à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. L'informer de façon loyale, adaptée et respecter ses décisions.

4

Garantir à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés.

5

Reconnaître le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime.

6

Proposer à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.

7

Faire en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.

8

Respecter dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.

9

Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.

10

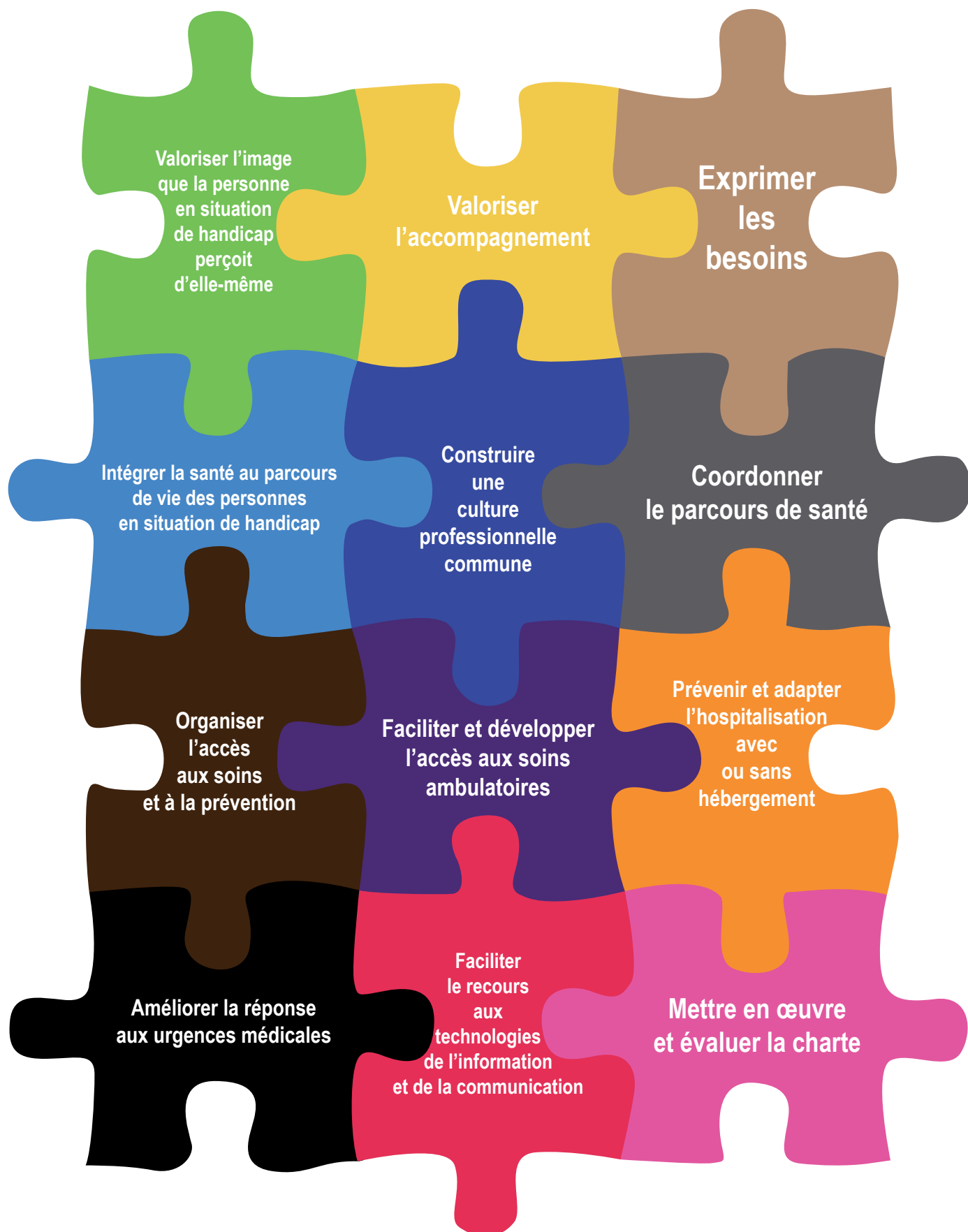
Prendre des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en s'efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

Retrouver la charte dans son intégralité :  
[www.espace-ethique.org/charte-grand-age](http://www.espace-ethique.org/charte-grand-age)



# CHARTRE ROMAIN JACOB

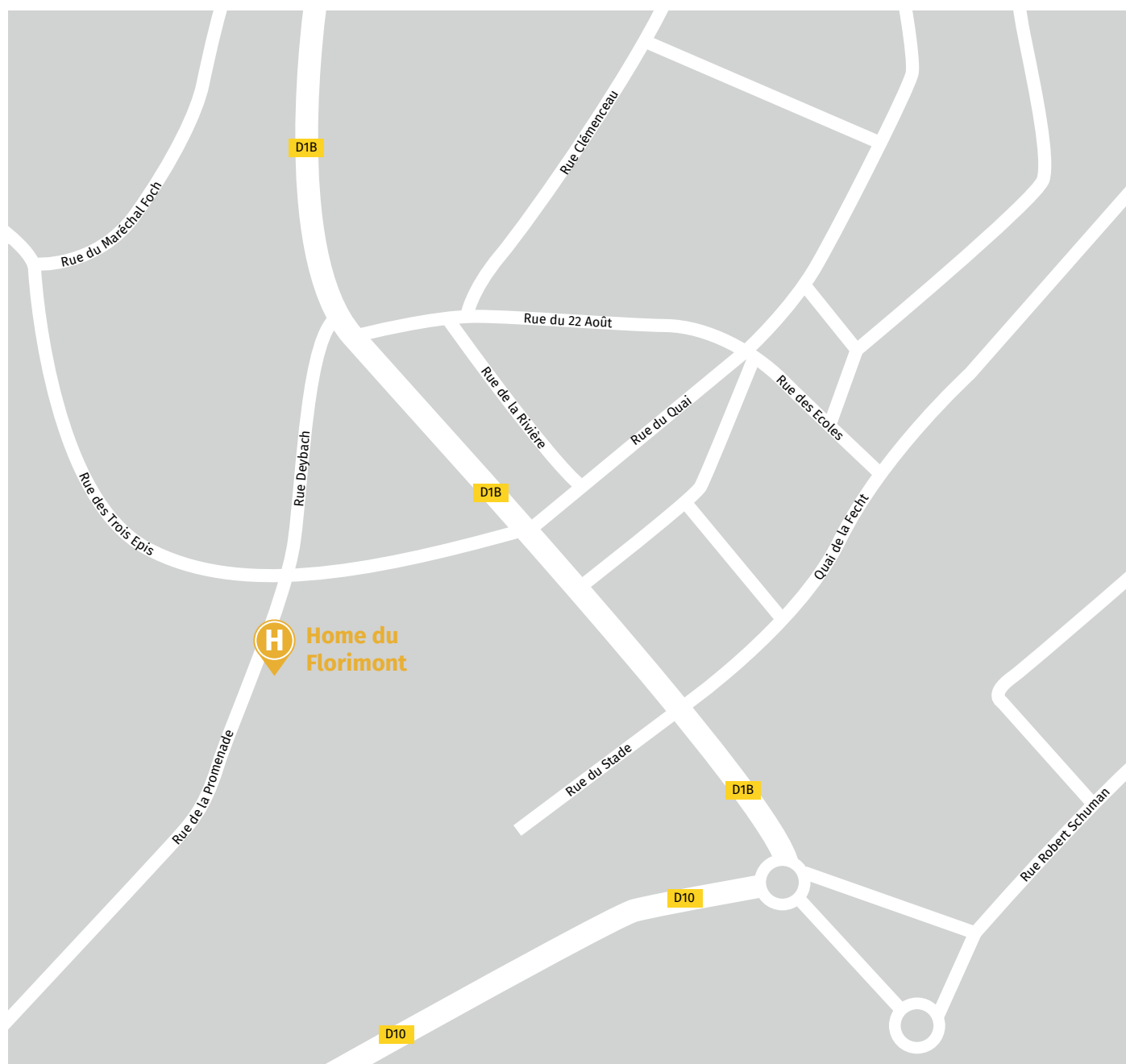
Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Retrouvez la charte complète sur [www.handidactique.org](http://www.handidactique.org)



## Localisation et informations pratiques



### Contact

#### **EHPAD du Home du Florimont**

1 rue de la Promenade, 68040 INGERSHEIM

03 89 27 94 00

[secretariat.florimont@diaconat-mulhouse.fr](mailto:secretariat.florimont@diaconat-mulhouse.fr)