



LIVRET D'ACCUEIL

# Saint-Christophe

Clinique de Soins de Suite et de Réadaptation



## INFOS PERSONNELLES

Votre numéro de chambre : \_\_\_\_\_

Etage : \_\_\_\_\_

Votre numéro de téléphone : 04 68 08 \_\_\_\_\_



### HORAIRES DE L'ACCUEIL

**Du lundi au vendredi :** 8h00 à 18h00

**Samedi :** 9h00 à 12h00 - 14h00 à 17h00

**Dimanche et jours fériés :** 9h00 à 12h00



**POUR APPELER VERS L'EXTÉRIEUR,  
COMPOSEZ LE 0**, attendre la tonalité, puis  
composez le numéro de votre correspondant.

**POUR JOINDRE L'ACCUEIL, COMPOSEZ LE 9.**



# BIENVENUE

La direction, le corps médical et l'ensemble du personnel de l'établissement sont heureux de vous accueillir et de vous remettre ce livret destiné à vous éclairer sur vos droits et les conditions du déroulement de votre séjour.

Nous vous assurons de la collaboration du personnel médical, soignant, technique et administratif afin de rendre votre hospitalisation aussi agréable que possible.

Notre souhait est de vous apporter des soins et des services personnalisés et de qualité.

Nous vous recommandons de conserver ce livret avec vous pendant toute la durée de votre hospitalisation. Il contient de précieux conseils qui vous seront utiles pour découvrir l'ensemble des services proposés.

Nous restons à votre disposition pour vous aider à vivre parmi nous dans les meilleures conditions possibles, et, soucieux d'améliorer encore notre service, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre entrée.

**Bienvenue à la Clinique de S.S.R. Saint-Christophe et bon séjour.**

La Direction

# SOMMAIRE

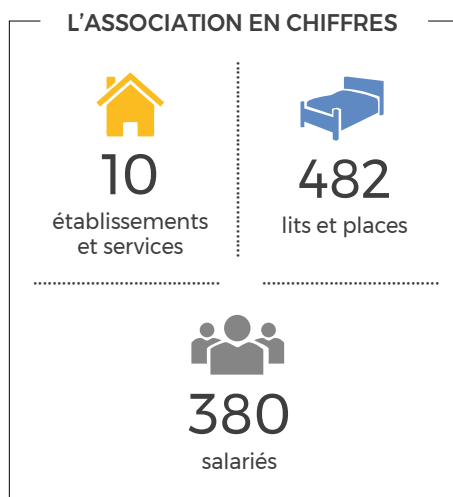
<b>1. ASSOCIATION VDS</b>	Page 2
<b>2. SAINT-CHRISTOPHE</b>	Page 3
<b>3. DÉMARCHE QUALITÉ</b>	Page 6
<b>4. VOTRE SÉJOUR</b>	Page 8
<b>5. INFORMATIONS PRATIQUES</b>	Page 12
<b>6. VOTRE SÉCURITÉ</b>	Page 14
<b>7. VOS DROITS</b>	Page 16



# 1. ASSOCIATION VAL DE SOURNIA



Depuis plus de 35 ans, notre association à but non lucratif œuvre au service de la personne fragilisée : personne âgée, personne handicapée et patient.



## ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES

- **Établissement et Service d'Aide par le Travail**  
«*Les Ateliers Val de Sournia*» - 104 places à Sournia, St-Laurent de la Salanque et Torreilles
- **Foyers d'hébergement**  
«*Le Puigt*» - 34 places à Sournia  
«*Arago*» - 14 places à St-Laurent de la Salanque
- **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale**  
«*Val de Sournia*» - 30 places à Sournia et Saint-Laurent de la Salanque
- **Foyers de vie**  
«*Le Pla des Oliviers*» - 63 places à Marquixanes  
«*Les Mouettes*» - 82 places à Clairà
- **Foyer d'Accueil Médicalisé**  
«*Les Mouettes*» - 18 places à Clairà
- **Maison d'Accueil Spécialisée**  
«*La Désix*» - 28 places à Sournia
- **Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**  
«*Les Cèdres*» - 54 lits et places à Sournia  
«*Le Moulin*» - 75 lits à Latour de France - *Partenariat*
- **Clinique de Soins de Suite et de Réadaptation**  
«*Saint-Christophe*» - 55 lits à Perpignan

Pour en savoir plus :  
[vds-asso.fr](http://vds-asso.fr)



## 2. SAINT-CHRISTOPHE

**L'établissement dispose de deux services de Soins de Suite et de Réadaptation : gériatrie et polyvalent.**

Sa mission est d'assurer une rééducation spécialisée visant la ré-autonomisation des patients, pour un retour à domicile dans les meilleures conditions possibles.

Saint-Christophe est le seul établissement SSR implanté sur la ville de Perpignan. Sa localisation et son accessibilité constituent de véritables atouts.

Le caractère même de la structure juridique associative à but non lucratif garantit un tarif de prestations très concurrentiel et facilite l'accès aux soins des personnes démunies.

La reconnaissance de la compétence des équipes dans le domaine de l'éducation thérapeutique en stomathérapie, par autorisation de l'ARS, lui confère un statut de pôle d'excellence en la matière.

Le parc arboré offre, dans un cadre sécurisé, un espace de rééducation avec parcours de marche, jardin thérapeutique et nombreuses activités d'animation extérieures.

Le rez-de-chaussée dispose d'un plateau technique équipé de matériels de kinésithérapie et d'ergothérapie ainsi qu'une salle d'animation et un espace détente pourvu de distributeurs de boissons et de confiseries.

**Dans une volonté permanente d'améliorer les conditions de séjour, une extension de sept chambres permet, depuis 2018, d'accueillir dès l'admission les patients désirant ou nécessitant, de par leur pathologie, une installation en chambre particulière.**

Des rails de manutention installés dans chacune de ces sept chambres facilitent la mobilisation de patients lourdement dépendants, tout en limitant les risques de troubles musculo-squelettiques chez les professionnels de santé.

La taille humaine de l'établissement, le professionnalisme et l'écoute dont fait preuve l'équipe au quotidien sont autant de gages de qualité.



## Notre offre de soins

L'activité de Soins de Suite et de Réadaptation a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité et de promouvoir la réadaptation et la réinsertion des patients.

La structure dispose d'un service polyvalent et d'un service gériatrie.

**Les pathologies prises en charge sont notamment :**

- les affections poly-pathologiques de la personne âgée ;
- les pathologies orthopédiques nécessitant une rééducation fonctionnelle ;
- les affections digestives médicales ou chirurgicales ;
- les affections cardiovasculaires, rénales, urologiques ou respiratoires ;
- les suites de traitement de radiothérapie et/ou de chimiothérapie.





## Vos principaux interlocuteurs

**Votre projet de soins individualisés est construit avec vous, pour vous apporter les soins, examens et traitements dont vous avez besoin.**

**Les professionnels mobilisent leurs compétences et leur savoir être de manière à vous garantir la qualité, la sécurité et la continuité de la prise en charge.**

### L'équipe médicale

Composée de généralistes, gériatre, cardiologue, l'équipe médicale élabore, met en œuvre et réévalue le projet de soins médico-psycho-social en réponse aux besoins identifiés pour chaque patient.

Les médecins prescrivent l'intégralité des soins et thérapeutiques qui vous seront dispensés tout au long de votre séjour.

### L'équipe soignante

Sous la supervision du cadre de santé, les infirmières et les aides-soignantes mettent en œuvre la partie soins de votre projet personnalisé et veillent en continu à votre confort et votre bien-être.

### L'équipe de rééducation

Les kinésithérapeutes et l'ergothérapeute définissent les moyens et techniques de rééducation appropriés à vos besoins en visant la récupération des capacités fonctionnelles.

Une animatrice propose des activités à visée d'autonomisation et de socialisation.

Une diététicienne veille, en lien avec l'équipe médicale et soignante, à une prise en charge nutritionnelle adaptée.

### Le service pharmacie

Le pharmacien, assisté d'une préparatrice, fournit en interne les traitements et thérapeutiques prescrits par le médecin et est garant de la

qualité de la prise en charge médicamenteuse durant votre séjour.

### L'assistante sociale

Elle a en charge la recherche et la proposition d'actions nécessaires à l'accès aux soins, à la réinsertion sociale et familiale ainsi qu'à la préparation de votre sortie.

### La psychologue

La psychologue a pour mission de vous accompagner et de vous soutenir si vous en éprouvez le besoin. Elle soutient si nécessaire les familles et les aidants.

### L'équipe hôtelière et logistique

Garante de la propreté, de l'entretien et de la maintenance des locaux, l'équipe hôtelière et logistique œuvre tous les jours au service et pour le confort des patients.

### L'équipe administrative

L'équipe administrative gère la partie administrative de votre dossier et vous informe sur la facturation des séjours et les tarifs des prestations annexes.

**Le personnel s'assurera de votre identité tout au long de votre séjour.**

**Bien vous identifier, c'est vous soigner en toute sécurité.**

### Les réseaux et partenaires

Afin de favoriser la fluidité du parcours de soins, l'établissement s'est inscrit dans différents réseaux et partenariats avec des structures publiques et privées : établissements d'urgence, centre de radiologie disposant de plateaux techniques diversifiés, équipe de soins palliatifs, laboratoire de biologie, HAD, EHPAD...



## 3. DÉMARCHE QUALITÉ

### Projet d'établissement

La Clinique SSR Saint-Christophe souhaite se maintenir en tant que pôle d'excellence dans la prise en charge des patients en rééducation, tout en intégrant les nécessaires évolutions induites par le contexte économique national.

**Son projet d'établissement 2016-2021 s'articule autour de cinq orientations stratégiques majeures :**

- valoriser notre savoir-faire et notre professionnalisme ;
- s'inscrire comme un pôle d'excellence dans la prise en charge des patients stomisés ;
- articuler le sanitaire et le médico-social ;
- promouvoir la bientraitance ;
- promouvoir une meilleure qualité de vie au travail.

Notre projet d'établissement est au service de votre projet de soins individualisés.

### Amélioration continue

Les équipes médicale, soignante et administrative, la Direction et la Commission Médicale d'Etablissement s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Cette démarche est vérifiée, tous les quatre ans, par la Haute Autorité de Santé, dans le cadre de la certification des établissements. Cette dynamique permet d'adapter la prise en charge aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles et de conduire les actions nécessaires pour améliorer la qualité et la sécurité des soins ainsi que votre confort.

Un programme d'amélioration de la qualité et de gestion des risques fixe les objectifs et les actions permettant de les mettre en œuvre.

Différents indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins sont définis pour tous les établissements de santé et permettent

un suivi dans le temps des améliorations de la qualité.

Les résultats de la certification et des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont affichés dans l'établissement et consultable sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

## Développement durable

L'établissement a pour objectif de développer une gestion économiquement fiable, être un établissement socialement intégré et écologiquement respectueux.

Cet engagement s'est concrétisé par la réalisation d'un audit énergétique, l'amélioration de la gestion de l'eau et de l'énergie, l'optimisation du tri des déchets, des actions de communication notamment lors des semaines européennes du développement durable.

Dans le cadre de ses projets architecturaux, l'établissement s'efforce de suivre les principes de l'éco-construction et des normes HQE (Haute Qualité Environnementale) dans les opérations d'extension ou de réhabilitation.



# E.S.A.T.

Etablissement et Services d'Aide par le Travail  
Les Ateliers Val de Sournia



## Blanchisseries industrielles CATLINGE

Location et lavage de linge (Hôtels, restaurants, établissements de santé...)

**VDS**  
association  
Val de Sournia



## Confitures artisanales bio



## Espaces verts

Création et entretien, viticulture, exploitation agricole bio

Tél. 04 68 97 73 09 - Fax. 04 68 97 73 69 - Adresse : Sournia - Saint-Laurent de la Salanque - Torreilles - Prades

➔ [vds-asso.fr](http://vds-asso.fr)



## 4. VOTRE SÉJOUR



### Admission

La demande d'admission est faite par l'établissement de court séjour dans lequel le patient est hospitalisé.

La date d'entrée est communiquée directement au service d'origine qui organise le transfert vers la clinique Saint-Christophe.

L'organisation d'une admission depuis le domicile est à la charge du patient en lien avec le médecin traitant.

#### Document à fournir

- Carte d'identité
- Carte d'assuré social
- Carte complémentaire santé (mutuelle)
- Bulletin de situation précisant les dates d'hospitalisation antérieure
- Chèque de caution, restitué après le paiement de la facture le jour de sortie.



### Dossier administratif

La partie administrative du dossier est constituée sur présentation obligatoire d'un document officiel (carte nationale d'identité, passeport...).

Différents formulaires vous seront remis pour signature à votre entrée, notamment la désignation de la personne de confiance, une fiche d'information des frais de séjour complémentaires, le formulaire de droit à l'image...

L'accueil vous informera sur les modalités de règlement total ou partiel des frais d'hospitalisation par les organismes sociaux.



### Chambre particulière

Si vous souhaitez une chambre particulière, la demande se fait par écrit. Le supplément pour cette prestation peut, selon votre mutuelle, être pris en charge partiellement ou en totalité.

Malgré votre souhait de disposer d'une chambre particulière, il est parfois impossible d'y satisfaire pour des raisons de disponibilité ou d'occupation prioritaire liée à la complexité des prises en charge. Nous vous prions de nous en excuser et ferons notre possible pour accéder à votre demande dans les meilleurs délais.

## **Durée de séjour**

A l'issue du bilan médical d'entrée, la durée du séjour est estimée selon la pathologie ayant motivée l'admission et les besoins en terme de rééducation.

Cette durée est une première évaluation et sera adaptée en fonction de la récupération fonctionnelle et cognitive.

## **Frais de séjour**

La Clinique Saint-Christophe est agréée par la sécurité sociale et conventionnée par de nombreuses mutuelles complémentaires.

Les frais de séjour et de soins médicaux sont pris en charge par votre caisse d'assurance maladie.

Le forfait journalier, la participation forfaitaire, la chambre particulière et les suppléments, dont les tarifs sont précisés en annexe, sont en règle générale pris en charge par les mutuelles, selon le contrat souscrit en termes de durée notamment.

### **Aidez-nous à prendre soin de vous !**

**Signalez tout ce qui vous semble inhabituel au sujet de votre traitement, posez toutes les questions que vous estimez utiles pour bien le comprendre, respectez les informations de bon usage qui vous sont données.**



## **Consentement aux soins**

L'admission dans l'établissement est discutée en amont avec le médecin adre-seur (établissement de santé ou libéral). Votre accord pour une hospitalisation à la Clinique Saint-Christophe est à nouveau demandé à l'admission.

## **La conciliation médicamenteuse**

**La conciliation des traitements médicamenteux est un processus formalisé qui prend en compte, lors d'une nouvelle prescription, tous les médicaments pris et à prendre par le patient.** Cette activité est intégrée dans le projet médical d'établissement, dans la politique d'amélioration continue de la qualité des soins et dans le programme d'amélioration de la prise en charge médicamenteuse du patient.

La conciliation sécurise votre prise en charge médicamenteuse et participe à la culture de qualité de l'établissement. **Pour cela, soyez acteur de votre santé.** En vous associant à notre équipe de soins (médecin, pharmacien, infirmière) nous partagerons les informations nécessaires et indispensables pour adapter au mieux votre traitement médicamenteux lors de votre admission dans notre établissement mais aussi lors de transferts si nécessaire dans d'autres établissements et enfin lors de votre sortie.

Au sein de notre établissement peu après votre arrivée, le pharmacien viendra s'entretenir avec vous et/ou votre famille pour recueillir les données nécessaires lui permettant de réaliser votre bilan médicamenteux à partir de notre entretien, vos ordonnances (médecin généraliste, spécialistes) et de la liste des médicaments que vous prenez en automédication.



## Votre projet de soins individualisés

Le projet de soins individualisés est élaboré dans une démarche de co-construction entre le patient et l'équipe professionnelle.

Il prend en compte votre projet de vie, vos besoins et attentes et vos capacités et potentialités.

Le projet de soins individualisés est articulé autour du volet soignant, rééducatif et social de la prise en charge et précise les objectifs de récupération fonctionnelle et les moyens pour les atteindre.



## Infections associées aux soins

Les infections associées aux soins sont des infections pouvant être contractées tout au long du parcours de soins : en établissement de santé, en libéral...

La Clinique Saint-Christophe est engagée dans un programme de prévention de ces infections associées aux soins et l'ensemble des professionnels se mobilise au quotidien pour lutter contre le risque infectieux.

Votre participation est essentielle et nous vous convions, ainsi que vos proches, à respecter les règles d'hygiène du service.

Il est recommandé de réaliser un lavage des mains et non pas une friction hydro-alcoolique après avoir utilisé les toilettes ou après s'être mouché ou avoir éternué.



## Votre sortie

Votre date de sortie est décidée en réunion pluridisciplinaire dans le cadre du projet de soins individualisés. Elle est annoncée le plus précocement possible de manière à organiser la continuité des soins. L'ensemble des documents administratifs et médicaux vous seront remis à cet effet.

Le personnel vous accompagne pour mettre en place un retour à domicile, ou vers une structure adaptée le cas échéant, en toute sérénité.

Le pharmacien vous rend une nouvelle fois visite en chambre pour vous donner les explications sur le traitement à poursuivre à la sortie ainsi que les conseils de bon usage.

**Les sorties s'effectuent le matin entre 10h et 11h.**

Avant votre départ, vous serez amené(e) à accomplir ou faire accomplir par un proche les formalités au secrétariat :

- récupérer le courrier de fin d'hospitalisation, l'ordonnance pour votre traitement de sortie, le courrier de conciliation médicamenteuse, la prescription du bon de transport, la fiche de liaison et tous les documents médicaux et biologiques relatifs à la continuité de vos soins ;
- compléter si nécessaire votre dossier administratif et retirer le bulletin de situation ;
- retirer les dépôts de valeur au coffre si confiées ;
- régler, contre remise d'une facture acquittée, les frais restant à votre charge (forfait, journalier, chambre particulière, télévision, téléphone...).

Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction remis lors de votre admission. Il sera ensuite analysé par l'équipe qualité pour l'amélioration des prestations de soins et hôtelières.



# Votre douleur, parlons en !

**La douleur n'est pas une fatalité, nous en parler, c'est le premier pas pour vous aider !**

## Reconnaître la douleur

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées ;
- les douleurs provoquées par les soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion...) ; ces douleurs peuvent être prévenues ;
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie...) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

## Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc...).

## Evaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



## 5. INFORMATIONS PRATIQUES



### Repas

Les repas sont confectionnés sur place et adaptés, sur prescription médicale, aux régimes de chacun. Les menus sont élaborés par le diététicien, disponible pour répondre aux questions nutritionnelles liées à votre pathologie. Lorsque votre état de santé le nécessite, les repas peuvent être pris en chambre avec l'accord du médecin.

Votre entourage a la possibilité de prendre un repas en votre compagnie. Cette prestation payante se commande au plus tard la veille au secrétariat.

### Horaires des repas

**Le restaurant vous accueille chaque jour à 12h00 pour le déjeuner et 19h00 pour le dîner,** dans un cadre convivial favorisant le lien social.

**Les petits déjeuners et goûters sont servis en chambre à 7h30 et 15h30**

### Horaires des visites

Vos proches sont les bienvenus, leur présence à vos côtés vous apporte un grand réconfort.

**Afin de faciliter l'organisation des soins, les visites sont autorisées tous les jours de 13h00 à 20h00.**

Les règles suivantes sont à respecter :

- les consignes d'hygiène,
- l'interdiction de fumer ou de vapoter,
- le silence et la quiétude des patients,
- l'intimité lors des soins.



### Parking

Le stationnement des véhicules sur le parking est gratuit. Il s'agit d'un prêt à usage et, en aucun cas, d'un droit de dépôt ou de garde. Les mesures habituelles pour éviter les vols par effraction s'appliquent dans l'enceinte de l'établissement.



## Dépôt de bijoux et valeurs

Pour éviter tout risque de vol, n'apportez pas d'objets de valeur.

Un coffre fort est mis gratuitement à votre disposition afin de déposer toute somme d'argent ou objet de valeur, contre reçu. L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de disparition d'objets et de valeurs non déposés.



## Effets personnels

Lors de votre hospitalisation, vous apportez vos produits et accessoires de toilette ainsi que votre

linge personnel. Le nettoyage de votre linge personnel est effectué par vos soins.



## Lunettes, prothèse dentaire ou auditive

Si vous portez un dispositif médical de type lunettes, verres de contact, prothèse dentaire ou auditive, signalez-le à l'équipe soignante.

Nous vous recommandons la plus grande vigilance quant au rangement de ces dispositifs médicaux personnels. Evitez notamment de les poser au sol, à proximité des poubelles ou sur votre plateau repas.

L'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte ou détérioration de vos effets personnels.



## Permission de sortie le week-end

A partir du second week-end d'hospitalisation, si votre état de santé le permet et sur avis du médecin, vous pouvez bénéficier d'une sortie, dès lors qu'elle soit compatible avec les séances de soins, soit le week-end et les jours fériés, de 10h à 17h30.

La demande doit être effectuée au plus tard le vendredi avant 12 heures et un document d'absence est à signer avant votre départ.



## Prestations payantes

L'ensemble des prestations payantes est à réserver et régler directement auprès de l'accueil : repas accompagnants, télévision, téléphone, wifi, presse, coiffeur, pédicure. Les tarifs y sont affichés.



## Courrier

Vous pouvez déposer à l'accueil le courrier que vous souhaitez expédier. Le courrier vous étant adressé vous sera porté en chambre.



## Animation

Des activités ludiques et de loisirs sont proposées en salle d'animation : jeu de société, de cartes, travaux manuels, atelier lecture, goûter festif... Le planning est affiché à l'entrée du restaurant.



## Réparations

Il se peut que vous constatiez un matériel ou un équipement défaillant. N'hésitez pas à le signaler à l'équipe qui fera intervenir le service logistique le plus rapidement possible.



## Langues étrangères

Des membres du personnel peuvent vous servir d'interprète. Ils pourront faciliter la communication et la compréhension de votre projet de soin.



## 6. VOTRE SÉCURITÉ

**Etre usager d'un établissement de santé vous confère des droits, notamment ceux précisés dans la charte de la personne hospitalisée, mais également des obligations : être acteur de votre projet de soins individualisés, respecter le règlement intérieur et les règles sociales de vie en collectivité.**

**Le non-respect des dispositions de sécurité peut conduire à une sortie prématurée de l'établissement.**

### Règles de sécurité

L'introduction ou la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement y compris dans les chambres.

En cas d'incendie, respectez les plans d'évacuation et les consignes affichés à chaque étage et dans tous les lieux communs. En toute situation, gardez votre calme et suivez les instructions du personnel formé à ce type d'incident.

### Vie en collectivité

Votre chambre constitue votre espace privatif au sein d'une collectivité.

Afin de respecter la quiétude de chacun, nous vous demandons de :

- limiter le nombre de visiteurs dans les chambres doubles,
- respecter les heures de visite,
- baisser le volume des téléphones cellulaires, des télévisions, radios et autres dispositifs sonores,
- utiliser une voix et un comportement calmes,
- éviter le bruit dans les couloirs, tout comme dans les chambres.

Lorsque vous sortez de votre chambre, nous vous demandons de porter une tenue vestimentaire décente et d'adopter un comportement respectueux et civil à l'égard des autres.

Enfin, les soins s'inscrivent dans une relation de respect mutuel entre leurs bénéficiaires et les équipes.

## Hygiène

Nous vous recommandons d'éviter de garder des produits alimentaires périssables dans votre chambre tels que produits laitiers, jus de fruits, fruits... tout comme des plantes et fleurs qui présentent un risque infectieux important.

En suivant ces conseils, vous participez activement à l'effort collectif de l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

## Domage associé aux soins

Dans l'hypothèse d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes de ce dommage vous sera délivrée par le médecin, au maximum dans les 15 jours.

Cette information porte sur les circonstances de la survenue de l'incident et le cas échéant, sur les risques encourus, les investigations diagnostiques, les frais liés aux soins.

Vous pouvez vous faire assister par un médecin ou une autre personne de votre choix au cours de ce rendez-vous.

Si vous estimez avoir subi un dommage associé aux soins, vous pouvez solliciter ce type d'entretien auprès du médecin.

## Droit à l'image

Le respect du droit à l'image s'applique à toute personne : patient, visiteur, professionnel.

Ce droit à l'image vous est garanti dès votre entrée : votre autorisation est sollicitée pour l'utilisation de photographie(s).

De la même manière, toute photographie, enregistrement sonore ou vidéo d'autres personnes, patients, visiteurs ou professionnels, sont strictement interdits, sauf accord express de la personne concernée.

## Vidéoprotection

Afin de garantir votre sécurité, l'enceinte de l'établissement est équipée d'un système de vidéoprotection déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)

Le droit d'accès aux images s'exerce sur demande auprès de la Direction.



## Lutte contre la maltraitance

Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, les professionnels veillent au respect des droits des personnes accueillies et fondent leur pratique sur les principes de la Charte de la personne hospitalisée.

L'écoute et le dialogue sont instaurés, votre avis est pris en compte tout au long de votre séjour et notamment dans le cadre de l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de votre projet de soins individualisés.

Votre expression est favorisée au maximum par le personnel dans les actes de la vie quotidienne, par la direction et l'encadrement autant que nécessaire.



## 7. VOS DROITS

### Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée. Si vous souhaitez bénéficier de cette procédure, veuillez le signaler au secrétariat lors de votre admission ou à l'infirmière du service.

Sachez que la procédure de non divulgation de présence s'exerce strictement, sans aucune distinction et implique que quelle que soit la personne qui chercherait à vous contacter dans l'établissement, la réponse apportée par le personnel sera que vous n'y êtes pas hospitalisé.

### Personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit une personne, librement choisie dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette « personne de confiance » pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir une information nécessaire à cette fin.

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation et peut être annulée à tout moment.

Un formulaire de désignation de votre personne de confiance vous a été remis à l'entrée. Une fiche explicative est disponible à l'accueil si vous souhaitez de plus amples informations.

### Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous n'êtes plus en capacité de les exprimer. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est à dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, signalez en l'existence au médecin qui vous prend en charge dans l'établissement. Un formulaire explicatif est disponible à l'accueil si vous souhaitez les rédiger.

## Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU), veille à faire respecter vos droits et à faciliter vos démarches. Elle vous informe sur les voies de recours et de conciliation.

Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des patients et de leurs proches.

La liste nominative des membres de la CDU est annexée à ce livret.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez exprimer vos remarques au cadre de santé, en charge des relations avec les usagers ou lui écrire directement.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon la réglementation et fera le lien avec la Commission Des Usagers. Elle pourra vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin pour examiner avec vous les difficultés que vous rencontrez.

**En cas d'impossibilité, ou si les explications ne vous satisfont pas, vous avez la faculté :**

- soit d'adresser directement une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement ;
- soit de faire consigner votre plainte ou réclamation par écrit au registre des plaintes, à fin de transmission au représentant légal

de l'établissement. Dans ce cas, une copie du document vous est délivrée sans délai.

## Accès au dossier médical

Votre dossier médical est constitué dès votre entrée et comporte toutes les informations médicales et paramédicales vous concernant.

Vous avez un droit d'accès à ces informations en rédigeant une demande écrite auprès de la Direction. Lorsque la demande d'accès au dossier est faite en cours d'hospitalisation, un délai légal de 48h est requis.

Pour les consultations après la sortie, ce délai est porté à 8 jours si la fin du séjour date de moins de 5 ans et 2 mois au-delà.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, la consultation est gratuite et vous pouvez être accompagné(e) d'un médecin. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi, sont à votre charge.

Les dossiers médicaux sont conservés 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

## Traitement informatisé des données

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des personnes accueillies et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de la constitution du dossier administratif, médical, paramédical et social feront l'objet, sauf opposition justifiée du patient ou de son représentant légal, d'un enregistrement informatique.

Ces informations sont réservées à l'équipe pluridisciplinaire ainsi qu'au service de facturation pour les données administratives.

Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant, en vous adressant au responsable de l'établissement.

## Confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint à une obligation de réserve et à une discrétion absolue et vous garantit la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales vous concernant.

Certaines de ces informations peuvent également être partagées, dans la limite du périmètre de la mission des professionnels concernés, avec d'autres établissements dans le cadre de la coordination et de la continuité de vos soins, d'actions de prévention ou de suivi médico-social et social.

Votre consentement au partage d'informations au sein de l'équipe de soins est présumé mais vous bénéficiez du droit de vous y opposer à tout moment.

## Laïcité - Liberté de culte

Chaque usager a le droit d'exprimer ses convictions religieuses dans la limite du respect de la neutralité de l'établissement, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public de sécurité, de santé et d'hygiène.

Vous pouvez demander durant votre séjour l'assistance d'un représentant de votre religion.

## Consentement du majeur protégé

L'information due par le médecin à un patient majeur sous tutelle doit être donnée à son tuteur. Toutefois, la personne protégée doit aussi recevoir elle-même une information, donnée d'une manière adaptée à son discernement, et participer ensuite à la prise de la décision la concernant.

Le médecin doit cependant s'efforcer de recueillir en outre le consentement du tuteur. Si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables. Il en va de même en cas d'urgence si des soins doivent être donnés sans délai au majeur protégé.

Le majeur sous curatelle ou sous sauvegarde de justice prend personnellement les décisions relatives à sa personne et reçoit lui-même les informations le concernant. Le professionnel de santé doit simplement adapter son discours aux capacités de compréhension de la personne qu'il rencontre.

## Don d'organes

Nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé. C'est le principe du consentement présumé qui s'applique.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, vous devez être inscrit sur le registre national des refus. Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

# PRINCIPALES MISSIONS DE LA PERSONNE DE CONFIANCE DANS LE SYSTÈME DE SANTÉ

*mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique*

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (*par exemple, en cas d'hospitalisation*), la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

**Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement**

**La personne de confiance peut si vous le souhaitez :**

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux: elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

**Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer

ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie.

A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres.

Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



**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.



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.



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.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](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.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

**Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.**

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

# DECAL

menuiseries agencement bois



04 68 92 32 21

*sarl.decal@orange.fr*

*5 rue des imprimeurs - 66240 Saint Estève*



**EMS**  
La ressource de vos énergies  
Location - Installation - Entretien  
Groupes électrogènes - Pompage  
Tél: 06 14 75 25 55 - Fax: 04 30 96 60 49  
e-mail: laurent.bernard@ems66.fr



**AMS**  
ASSISTANCE MAINTENANCE SÉCURITÉ  
*Votre partenaire maintenance!*  
Votre unique interlocuteur pour la gestion de la sécurité de VOTRE ENTREPRISE



**Une équipe à votre service !**

**CLIMATISATION - CHAUFFAGE  
PLOMBERIE - SOLAIRE - MAINTENANCE**

2, Rue du Ribéral - Z. I. la Mirande - 66240 Saint-Estève  
Tél. 04 68 92 37 37 - Fax 04 68 92 22 42  
Site : [www.ibanez.fr](http://www.ibanez.fr) - E-mail : [c.c.ibanez@wanadoo.fr](mailto:c.c.ibanez@wanadoo.fr)



Ent. de BTP • Gros-Oeuvre  
Plâtrerie

**04 68 53 58 61**

# agec

électricité  
génie climatique

**04 68 34 48 03**

contact@entreprises-agec.fr

35 Rue Louis Piquemal  
66240 St Estève



# SUD SANTE

VOTRE PARTENAIRE MÉDICAL DANS LES PYRÉNÉES-ORIENTALES



## REPROSYSTEME

SOLUTIONS DE GESTION DE DOCUMENT

PHOTOCOPIEURS/IMPRIMANTES-INFORMATIQUE-SOLUTIONS NUMERIQUES

Z.I. La Mirande - BP22 - Avenue de l'Aérodrome - 66240 SAINT-ESTEVE

Tel : 04.68.92.32.20 - [adv@repro-systeme.fr](mailto:adv@repro-systeme.fr)

SARL GED

### AMBULANCES

INTER  
MUTUELLE  
ASSISTANCE

S.O.S  
Maso Jacques

EUROP  
ASSISTANCE

PERPIGNAN

04 68 61 21 81

[www.sarl-ged.fr](http://www.sarl-ged.fr)

35, avenue du Languedoc

**dalkia**  
GROUPE EDF

**DES SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES INNOVANTES POUR LA SANTÉ**

**Des services performants aux établissements de santé**

- > Grâce à des solutions d'optimisation énergétique et environnementale
- > Grâce à la gestion multitechnique des bâtiments

**DALKIA GÈRE 2 800 ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ EN FRANCE.**

**GUY BARBOTEU**  
*Restauration*

**A Table c'est Prêt !**

- Menus au choix et régimes spécifiques -

**04 68 05 22 22**

*Des cuisiniers à votre service*

**ACTION ENVIRONNEMENT**

**N° D'URGENCE : 04 68 21 04 17** 24/24 h  
7/7 j 9, rue de Madrid Le SOLER

- ✓ Débouchage canalisations, curage
- ✓ Contrôle caméra
- ✓ Pompage fosse sceptique
- ✓ Traitement charpente, termites
- ✓ Dératisation Désinsectisation
- ✓ Traitement préventif et curatif de vos palmiers

ES3D APPLICATION

## Transport en commun

Sankéo : ligne A, 6 ou 12 - Arrêt : GIRAL



**Saint-Christophe**  
Clinique de Soins de Suite et de Réadaptation

**Mail :** [ssr.stchristophe@vds-asso.fr](mailto:ssr.stchristophe@vds-asso.fr)

**Adresse :** 21 allée Aimé Giral - 66000 - Perpignan

**Tél :** 04 68 08 35 35 - **Fax :** 04 68 08 35 00