



LIVRET D'ACCUEIL

Saint Christophe

Clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation



association
Val de Sournia



INFOS PERSONNELLES

Votre numéro de chambre : _____

Étage : _____

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 S.M.R. Saint Christophe et bon séjour.

SOMMAIRE

1. ASSOCIATION VDS	Page 2
2. VALEURS	Page 3
3. SAINT CHRISTOPHE	Page 4
4. DÉMARCHE QUALITÉ	Page 9
5. VOTRE SÉJOUR	Page 11
6. INFORMATIONS PRATIQUES	Page 15
7. VOTRE SÉCURITÉ	Page 17
8. VOS DROITS	Page 19



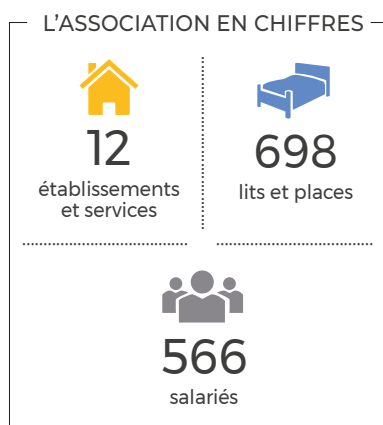
1. ASSOCIATION VAL DE SOURNIA



ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES

- **Établissement et Service d'Aide par le Travail**
« *Les Ateliers Val de Sournia* » - 104 places à Sournia, Torreilles et Prades
- **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale**
« *Val de Sournia* » - 39 places à Sournia et Torreilles
- **Foyers d'hébergement**
« *Le Puigt* » - 34 places à Sournia
« *Pasteur* » - 14 places à Torreilles
- **Habitat inclusif**
« *Pasteur* » - logements à Torreilles
- **Foyers de vie**
« *Le Pla des Oliviers* » - 63 places à Marquixanes
« *Les Mouettes* » - 82 places à Claira
- **Foyer d'Accueil Médicalisé**
« *Les Mouettes* » - 18 places à Claira
- **Maison d'Accueil Spécialisée**
« *La Désix* » - 37 places à Sournia
- **Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes**
« *Les Cèdres* » - 68 lits et places à Sournia
« *Le Moulin* » - 75 lits à Latour de France
« *Jeanne Danjou* » - 92 lits et places à Canet-en-Roussillon
- **Clinique de Soins Médicaux et de Réadaptation**
« *Saint Christophe* » - 62 lits à Perpignan
20 lits en Hospitalisation à Temps Partiel (HTP) à Perpignan
Soins Médicaux et de Réadaptation : un service de gériatrie, un service polyvalent et une Hospitalisation à Temps Partiel (HTP)

Depuis plus de 45 ans, notre association à but non lucratif œuvre au service de la personne fragilisée : personne âgée, personne en situation de handicap et patient.

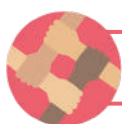


COMPÉTENCES MUTUALISÉES DU SIÈGE SOCIAL

Direction générale, comptabilité, qualité, ressources humaines, communication, système d'information, développement durable, développement de projets, RGPD, sécurité et conformité.



2. VALEURS



Respect



Promotion de la bientraitance



Inclusion sociale et autodétermination



Soutien à l'autonomie



Ancrage et dynamisation du territoire



Lien social et soutien aux aidants



Développement de la démarche "QVCT"



Développement durable



Innovation



3. SAINT CHRISTOPHE

La clinique « Saint Christophe » est un établissement privé à but non lucratif, implanté sur la ville de Perpignan.

Sa localisation, son accessibilité, son cadre constituent de véritables atouts. En constante rénovation, les locaux permettent d'accueillir les patients dans des conditions de confort et de sécurité optimales.

L'établissement dispose de trois services de Soins Médicaux et de Réadaptation : un service gériatrie, un service polyvalent et une Hospitalisation à Temps Partiel (HTP).

Sa mission est d'assurer une rééducation visant la réautonomisation des patients, pour un retour à domicile ou en institution, dans les meilleures conditions possibles.

La taille humaine de l'établissement avec des professionnels à l'écoute des patients et de leur entourage est un gage de qualité.

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

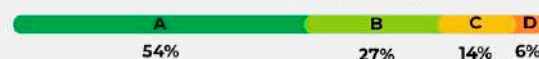
Le rez-de-chaussée dispose d'un plateau technique équipé de matériels de kinésithérapie et d'ergothérapie, ainsi qu'une salle d'animation et un espace détente pourvu de distributeurs de boissons et de confiseries.



Appréciation globale des patients (SMR)

80 / 100 → stable

Répartition nationale des établissements par niveau



1. Accueil du patient	88 / 100
2. Prise en charge médicale et paramédicale	83 / 100
3. Lieu de vie	83 / 100
4. Repas	79 / 100
5. Organisation de la sortie	72 / 100

76,5%

des patients hospitalisés recommanderaient certainement cet établissement

51 évaluations
Source : IQSS questionnaire patient - 2025



Une hospitalisation complète

L'activité de Soins Médicaux 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 capacités 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 polyopathologiques 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 traitements de radiothérapie et/ou de chimiothérapie.





Un hôpital de jour

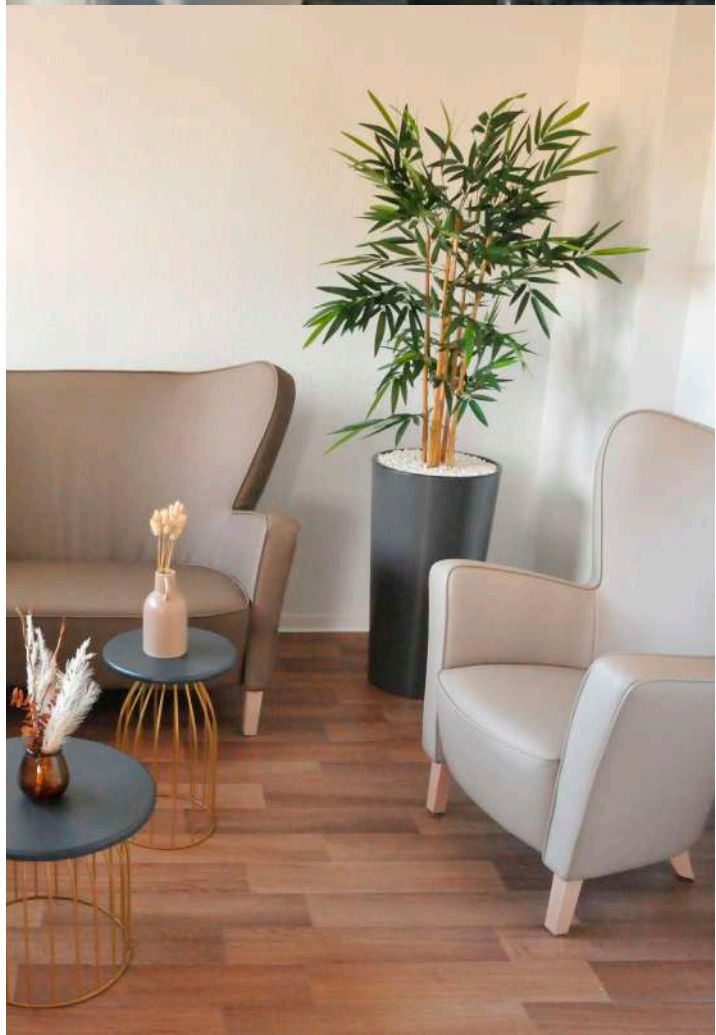
Les missions de l'hôpital de jour sont :

- **Maintenir** l'autonomie
- **Promouvoir** la réadaptation et la rééducation (fonctionnelle, cognitive, psychologique ou sociale)

La prise en charge globale et pluridisciplinaire consiste en un programme thérapeutique de 2 à 3 demi-journées par semaine pendant une durée déterminée, en fonction de l'évaluation gériatrique initiale et réévaluée régulièrement.

Chaque patient bénéficie de :

- **Consultations** de suivi médical hebdomadaires
- **Séances individuelles / semaine** de stimulation motrice (kiné ou ergothérapeute)
- **Ateliers rééducatifs** divers collectifs ou semi-collectifs : travail cognitif, moteur, nutritionnel ou sensoriel





Vos principaux interlocuteurs

Votre projet de soins personnalisé 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, gériatres, 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 thérapeutiques qui vous seront dispensés tout au long de votre séjour.

L'équipe soignante

Sous la supervision de la cadre de santé, les infirmiers et les aides-soignants 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.

L'animatrice

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

La diététicienne

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

Le brancardier

Le brancardier assure le transport et l'accompagnement des patients au sein de l'établissement, en veillant à leur confort, leur sécurité et au respect des protocoles, tout au long de leur prise en charge.

Le service pharmacie

Le pharmacien-gérant, 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.

Le psychologue

Le psychologue a pour mission de vous accompagner et de vous soutenir si vous en éprouvez le besoin. Il 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.

La Direction

L'équipe de direction assure la gestion globale de l'établissement, veille à la qualité de l'accompagnement et au bon fonctionnement des services. Elle est garante du projet d'établissement, de l'organisation des équipes et reste à votre écoute pour toute question ou besoin particulier.

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 ou privées : établissements d'urgence, centre de radiologie disposant de plateaux techniques diversifiés, équipe de soins palliatifs, laboratoire de biologie, HAD, EHPAD...



Comment reconnaître le personnel ?



- Médecins



- Cadres de santé



- Infirmier(ère)s



- Aides-soignant(e)s



Équipe d'accompagnement paramédical (diététicienne, animatrice, assistante sociale, secrétaire)



- Kinésithérapeutes



- Pharmacie



- Brancardiers



- Administratif



- ASH





4. DÉMARCHE QUALITÉ

La qualité, notre engagement au quotidien

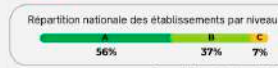
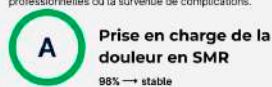
La politique Qualité Gestion des Risques 2025 – 2030 a été élaborée en se basant notamment sur la réglementation, les résultats des différents contrôles, les évaluations des risques a priori, les résultats de la dernière certification, les évaluations des pratiques et processus, le suivi des indicateurs, le suivi des événements indésirables.

Elle s’articule ainsi autour de 5 orientations stratégiques :

- Ancrer la démarche qualité dans toutes les approches des processus ;
- Placer le patient au centre du dispositif ;
- Anticiper, prévenir et maîtriser les risques ;
- Déployer une politique d’amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ;
- Développer la culture qualité et sécurité.

Prise en charge clinique

La prise en charge clinique désigne l’ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.



Source : IQSS questionnaire patient - 2024



Source : IQSS questionnaire patient - 2023

Coordination des prises en charge

La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l’efficacité des soins.



Source : IQSS questionnaire patient - 2024

Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs évaluant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d’infections post-opératoires.



Source : IQSS questionnaire patient - 2024



Un établissement durable, des soins de qualité pour tous

Le développement durable en établissement SMR vise à réduire l'impact environnemental, à optimiser l'utilisation des ressources (énergie, eau, consommables) et à favoriser les achats responsables dans un contexte d'obligations incompressibles (règles d'hygiène, sécurisation du circuit du médicament, développement du numérique, etc.).

Il contribue également à assurer la sécurité et le bien-être des professionnels et des patients, à pérenniser l'organisation grâce à des actions durables et suivies, et à mobiliser les équipes autour de bonnes pratiques. L'objectif est ainsi de concilier performance, qualité des soins et responsabilité environnementale.

Ainsi, l'établissement s'engage pour les 5 prochaines années dans une démarche orientée sur 4 axes principaux :

- Développer la proposition de sensibilisations ;
- Poursuivre la démarche de réduction de la consommation des énergies ;
- Pérenniser la politique d'achat durable ;
- Optimiser la politique de gestion des déchets.

La Clinique Saint Christophe renforce sa démarche de développement durable en mobilisant ses équipes autour de la sensibilisation, de la réduction de la consommation d'énergie, d'achats responsables et d'une gestion efficace des déchets.

Cette volonté de création d'une culture du développement durable engagée et partagée contribue à une gestion économique et éthique des ressources pour réduire collectivement l'impact environnemental de l'activité de l'établissement.





5. VOTRE SÉJOUR



Admission

La demande d'admission est faite Via Trajectoire 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.

Documents 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 :

- 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 est réalisée 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 motivé l'admission et les besoins en termes de rééducation.

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

Vos médicaments

Lors de votre admission, merci de remettre tous les médicaments que vous avez apportés à l'infirmier(ère) qui s'occupe de votre accueil.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Ainsi, le nombre, la forme ou la présentation des médicaments qui vous seront administrés peuvent être différents de votre traitement habituel.

Frais de séjour

La Clinique Saint Christophe est agréée par la Sécurité sociale.

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, peuvent être pris en charge par les mutuelles selon les contrats souscrits.



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 dont le profil est à risque. Elle associe le patient et repose sur le partage d'informations et sur une coordination pluriprofessionnelle. Elle prévient ou corrige les erreurs médicamenteuses en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes sur les médicaments du patient entre professionnels de santé aux points de transition : admission, sortie et transferts.

Elle a pour objectif de :

- Garantir la sécurité de la prise en charge médicamenteuse à l'admission ;
- Réduire les erreurs liées aux divergences de traitement (omissions, interactions, surdosages...) ;
- Permettre une continuité thérapeutique optimale entre les différents lieux de soins.
- Répondre aux exigences de la certification HAS et de l'ARS.

Au sein de l'établissement, l'équipe médicale s'appuie sur trois sources d'information pour établir votre liste médicamenteuse complète et fiable.

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.



Votre projet de soins personnalisé

Le projet de soins personnalisé 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, vos capacités et potentialités.

Le projet de soins personnalisé est articulé autour du volet soignant, rééducatif et social de la prise en charge et précise les objectifs de récupération fonctionnelle et cognitive 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 visite à domicile, en consultation.

La Clinique Saint Christophe est engagée dans un programme de prévention de ces infections 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 par exemple 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 personnalisé. Elle est annoncée le plus précocement possible de manière à organiser la continuité des soins. L'ensemble des documents administratifs et médicaux vous sera 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.

Les sorties ont lieu le matin à partir de 9h30, et à partir de 14h pour les EHPAD.

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 confiés ;
- 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 et 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, méthodes non médicamenteuses, etc...).

Évaluer

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.



6. INFORMATIONS PRATIQUES



Repas

Les repas sont confectionnés sur place, et adaptés aux régimes de chacun sur prescription médicale. Les menus sont élaborés en concertation avec la diététicienne, disponible pour répondre aux questions nutritionnelles liées à votre pathologie. Le déjeuner est servi en salle de restaurant pour favoriser les liens sociaux mais 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.

Les petits déjeuners, goûters et dîners sont servis en chambre à 7h30, 15h30 et 19h.



Horaires des visites

Vos proches sont les bienvenus si vous le souhaitez : 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 et 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.

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



Lunettes, prothèses dentaires ou auditives

Les lunettes et les prothèses auditives et dentaires doivent

être rangées dans des étuis spécifiques afin d'éviter toute perte ou casse.

La Direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de casse.



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 est 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 jeudi.



Prestations payantes

L'ensemble des prestations payantes est à réserver et régler directement auprès de l'accueil

: repas accompagnants, télévision, téléphone, presse, coiffeur, pédicure. Les tarifs y sont affichés.



Téléphone

Pour joindre l'accueil depuis le téléphone fixe de votre chambre, composez le « 9 ».



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 : gymnastique douce, jeu de société, de cartes, travaux manuels, atelier lecture, goûter festif... Le planning est affiché à l'entrée du restaurant et à chaque étage.



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'interprètes. Ils pourront faciliter la communication et la compréhension de votre projet de soin.



7. VOTRE SÉCURITÉ

Être 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 personnalisés, 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 et 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 et 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 la captation et l'utilisation de votre image.

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

La prise de photographies, enregistrements ou vidéos concernant toute autre personne présente dans l'établissement, qu'il s'agisse d'un proche ou d'un professionnel est strictement interdite sans son accord express.

Vidéoprotection

Afin de garantir votre sécurité, l'enceinte de l'établissement est équipée d'un système de vidéoprotection.

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 pleinement garantie et activement recherchée par l'ensemble du personnel dans ses actes de la vie quotidienne et l'encadrement autant que nécessaire.



8. VOS DROITS

Non-divulgation de présence

Vous pouvez demander à ce qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au sein de l'établissement. Un formulaire vous est remis lors de votre admission à cet effet.

Cette demande de confidentialité simple ne concerne que la divulgation de votre identité à l'attention de tiers. Ce faisant, vous n'apparaîtrez pas sur le listing des personnes hospitalisées et aucune autre information ne sera donnée à des tiers sur votre présence au sein de l'établissement.

Dans certains cas, il peut être sollicité une confidentialité renforcée pour respecter votre identité, afin de rendre votre hospitalisation complètement anonyme.

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 est remis et expliqué 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.

Les professionnels de santé doivent 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 par courrier au *1 rue du Rial, 66730 Sournia* ou par mail : *dpo@vds-asso.fr*

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(x) membre(s) concerné(s) de la CDU.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez exprimer vos remarques à la 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.

Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de l'établissement, certaines de vos informations sont recueillies et traitées. L'établissement accorde une importance particulière à la protection de vos données en droite ligne avec Le Règlement Général à la Protection des Données (R.G.P.D.) et la loi informatique et liberté :

- Licéité, loyauté et transparence : vos données sont collectées de manière claire et dans un cadre légal, vous êtes informé de leur utilisation à travers la notice d'information ;
- Minimisation : seules les données strictement nécessaires sont collectées ;
- Exactitude : nous veillons à ce que vos données soient mises à jour ;
- Conservation : vos données sont conservées pendant la durée nécessaire au regard des obligations légales et de votre prise en charge.

La demande d'exercice de droit doit émaner de vous mais vous pouvez également donner mandat à une personne de votre choix.

Par principe et pour des raisons probatoires, vous devez formuler votre demande par écrit, soit par voie électronique, soit par courrier.

Le responsable de traitement ou la déléguée à la protection des données répondront à votre demande d'exercice de droit dans les délais impartis. Le délai de réponse est fixé à 1 mois à compter de la réception de la demande mais il peut être porté à 3 mois en cas de demande complexe. En matière de données de santé, le délai est de 8 jours ou de 2 mois si lesdites données remontent à plus de 5 ans.

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 du Délégué à la Protection des Données. 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 professionnel habilité. 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.

Sécurité

Vos données sont protégées par des mesures de sécurité renforcées, afin d'éviter toute perte d'intégrité, de disponibilité et de confidentialité.

Respect des droits

Le RGPD vous confère un certain nombre de droits. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement.

Dans certains cas, vous pouvez également retirer votre consentement au traitement de vos données, vous opposer à ce traitement et exercer votre droit à la portabilité.

Pour exercer ces droits, pour toutes questions sur votre traitement de données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : 1 rue du Rial, Sournia ou à l'adresse mail suivante : dpo@vds-asso.fr.

Traitement informatisé des données

Afin d'assurer la qualité et la sécurité de la prise en charge au sein de l'établissement, le traitement de vos données personnelles, y compris sensibles (médicales) est informatisé.

Notre système informatique est conçu pour garantir

la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données personnelles.

Confidentialité

Dans notre établissement, la confidentialité est une priorité essentielle. Conformément au secret professionnel voire au secret médical et à l'obligation de discrétion professionnelle, toutes les données vous concernant (administratives, sociales, financières, médicales...) sont protégées. Seuls les professionnels habilités et impliqués dans votre prise en charge y ont accès. Certaines informations peuvent être partagées lorsque cela est nécessaire à la coordination de vos soins (par exemple, d'autres établissements sanitaires) mais toujours dans des conditions sécurisées.

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 cette personne protégée et doit être donnée également à son tuteur. Cette information est d'ailleurs donnée de manière adaptée à son discernement. La personne protégée doit recevoir l'information, donnée d'une manière adaptée à son discernement, et participer ensuite à la prise de la décision la concernant.

Le médecin doit s'efforcer de recueillir 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 données sans délai au majeur protégé.

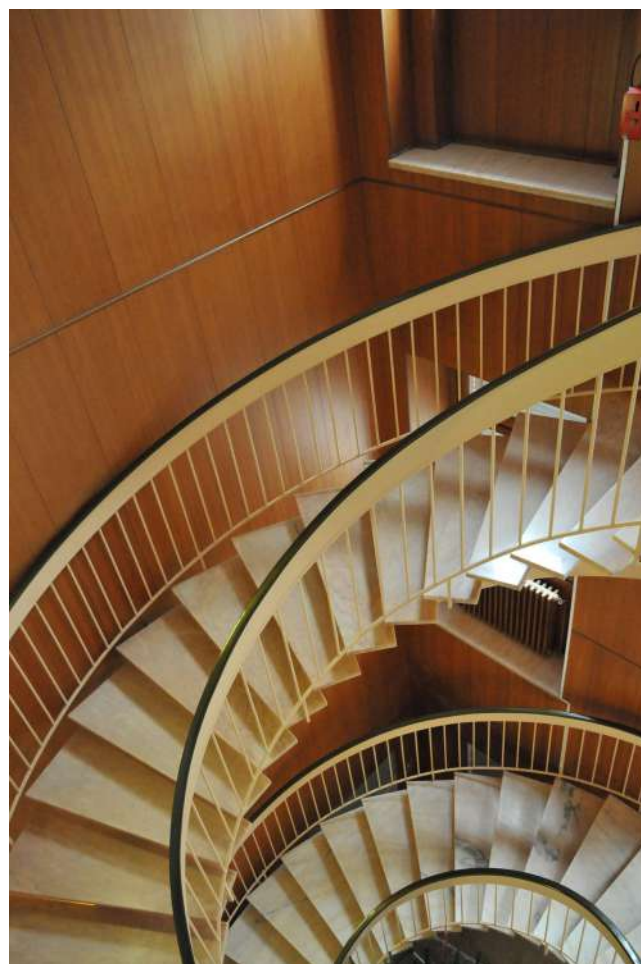
Le majeur sous curatelle ou sous sauvegarde de justice prend personnellement les décisions

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 donateurs 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.

À défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche sera 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 traitements.

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.

Notre charte de bientraitance

Clinique Saint Christophe

1

Nos équipes qualifiées sont à votre **écoute** et vous apportent une **attention particulière**.



2

Nous vous **informons** sur vos soins et nous **assurons de votre compréhension**.



3

Nous vous **accompagnons** dans vos **projets de soins et de sortie**.



4

Nous veillons à **respecter votre intimité et votre dignité** lors de votre hospitalisation.



5

Nous **protégeons** vos **informations personnelles et médicales** et ne les partageons qu'avec les personnes autorisées.



6

Nous **traitons toutes les formes de douleur** durant votre séjour.



7

Lorsqu'un patient est à la fin de sa vie, nous **l'accompagnons** ainsi que ses proches.



8

Nous **recherchons** constamment **l'amélioration des prestations proposées**.



9

Nos équipes sont **attentives** et **régulièrement formées** aux bonnes pratiques de soins.



10

Nous **tenons compte** de votre **satisfaction** et de vos **suggestions** afin d'**améliorer notre accompagnement**.



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

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

CHARTRE ROMAIN JACOB

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



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.

adec

D GROUPE



SUD SANTE

VOTRE PARTENAIRE MÉDICAL DANS LES PYRÉNÉES-ORIENTALES

SARL GED

AMBULANCES

S.O.S
Maso Jacques

PERPIGNAN

04 68 61 21 81

www.sarl-ged.fr

35, avenue du Languedoc

EUROP ASSISTANCE



INTER MUTUELLE ASSISTANCE




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




APPLICATION

M E S N O T E S

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Transport en commun

Ligne SANKEO n° 4,12, 13, 14, 15
Arrêt : « Giral »

ou n°5 - Arrêt : « Les Pêcheurs »

