



Pôle Sanitaire Cerdan

11 Cami de la Ribereta

66800 – Err

Tél : 04 68 30 47 00

Fax : 04 68 30 47 02

Livret d'accueil PATIENT / RESIDENT / FAMILLES

Bienvenue au Pôle Sanitaire Cerdan





SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	2
L'ADMISSION	4
LE SEJOUR	5
LA SORTIE	8
DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT / RESIDENT	9
HYGIENE, SECURITE, PARCOURS PATIENT	11
TARIFS (SERVICES MEDECINE ET SMR)	13
ANNEXES	13

EDITO

Bonjour et bienvenue,

Chers patients, chers résidents, chères familles,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre établissement.

Toute l'équipe se mobilise chaque jour pour vous offrir des soins de qualité, dans un environnement bienveillant, respectueux et sécurisé. Votre bien-être, votre dignité et votre participation aux décisions qui vous concernent sont au cœur de notre engagement.

Ce livret a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre séjour. Vous y trouverez des informations pratiques sur l'organisation de l'établissement, vos droits et devoirs en tant que patient, ainsi que les services mis à votre disposition.

N'hésitez pas à solliciter nos équipes pour toute question ou besoin. Vos retours sont également essentiels pour nous permettre d'améliorer continuellement la qualité de nos prises en charge.

Nous vous remercions pour votre confiance et vous assurons de notre entière mobilisation à vos côtés.

Avec toute notre considération,

La Direction

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le groupement de coopération sanitaire (GCS) « Pôle Sanitaire Cerdan », érigé en établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC), est une personne morale de droit privé à but non lucratif dont le régime juridique relève des dispositions du Code de la santé publique.

Le Pôle Sanitaire Cerdan est composé de 3 membres :

- **L'Union pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie (UGECAM) Occitanie**, organisme de droit privé investi d'une mission de service public, personne morale de droit privé à but non lucratif ;
- **L'Association Joseph SAUVY**, association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, personne morale de droit privé à but non lucratif ;
- **Le Groupement Européen de Coopération Territoriale « Hôpital de Cerdagne » (GECT-HC)**, créé par convention conclue le 26/04/10 entre le Gouvernement de la Catalogne, le Gouvernement de la République française, l'Agence Régionale de Santé (ARS) Languedoc-Roussillon et la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS), organisme de coopération transfrontalière de droit public basé à Puigcerdá et relevant à ce titre du droit catalan.

Conformément à l'article L. 6133-7 du Code de la santé publique, le GCS « Pôle Sanitaire Cerdan » relève de la catégorie des GCS – établissements de santé institués par la loi du 29/07/11 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, en ce qu'il est titulaire de plusieurs autorisations d'activités de soins.



Son activité principale tient donc dans la gestion d'un établissement de santé dont la capacité hospitalière est de 97 lits et places.

Par ailleurs, l'établissement dispose d'un plateau technique de réadaptation ainsi que d'un service de radiologie.

Mais, comme tout Groupement de coopération sanitaire, le Pôle Sanitaire Cerdan a par ailleurs vocation à assurer les missions d'un « GCS de moyens » tel que visées à l'article L. 6133-1 du Code de la santé publique, visant à faciliter, développer ou améliorer l'activité de ses membres.

A ce titre, l'établissement dispose d'une cuisine centrale produisant et livrant des repas à ses patients mais aussi aux résidents et patients des établissements gérés par les membres du GCS « Pôle Sanitaire Cerdan » présents sur le plateau cerdan.

Le **Pôle Sanitaire Cerdan** est un établissement sanitaire se composant des secteurs de soins suivants :

- un secteur **médecine à orientation gériatrique** (MCO),
- un secteur de **soins médicaux et de réadaptation** (SMR),
- une **unité de soins de longue durée** (USLD).

SES MISSIONS :



Secteur médecine :

- ✚ 12 lits de **médecine générale à orientation gériatrique**,
- ✚ 3 lits identifiés de **soins palliatifs** (LISP).

Missions :

Le service de médecine a pour mission la prise en charge globale des patients souffrant de pathologies multiples.

Il assure également la prise en charge des patients relevant de soins palliatifs.

Secteur SMR :

- un service de **soins médicaux et de réadaptation polyvalents** :
 - ✚ 37 lits d'hospitalisation complète,
 - ✚ 10 places d'hospitalisation à temps partiel (HTP).
- un service de **soins médicaux et de réadaptation spécialisés gériatriques** :
 - ✚ 20 lits d'hospitalisation complète.

✚ **Il s'agit d'un secteur protégé, permettant d'accueillir entre autres les patients présentant des troubles cognitifs et/ou du comportement ainsi qu'un risque de fugue**

Missions :

L'activité de SMR a pour mission de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion.

Le secteur SMR assure les soins médicaux, la rééducation et la réadaptation, des actions de prévention et des activités éducatives ciblées, la préparation et l'accompagnement à la réinsertion familiale et sociale.

Secteur USLD :

- ✚ 15 lits.

Missions :

Le service USLD a pour mission d'assurer aux résidents les soins d'entretien de la vie, les soins médicaux et techniques, les soins relationnels ; il a également pour rôle de prévenir l'apparition ou l'aggravation de la dépendance en maintenant les capacités restantes.

Un projet de vie individuel est élaboré pour chaque patient dans le souci de sa qualité de vie.

Les équipes médicales et paramédicales assurent l'accompagnement des familles et des proches.

Consultations spécialisées :

Les **consultations spécialisées** suivantes sont organisées sur le site du Pôle Sanitaire Cerdan :

- cardiologie
- chirurgie orthopédique,
- chirurgie viscérale,
- diabétologie / endocrinologie,
- néphrologie,
- opticienne mobile,
- rééducation fonctionnelle.

Equipe Mobile de Gériatrie (EMG)

En soutien à vos professionnels et vos proches aidants, au sein des services du Pôle Sanitaire Cerdan, vous pouvez avoir recours à une expertise gériatrique et/ou de soins palliatifs.

Des intervenants spécialisés vous accompagneront, sur accord de votre médecin traitant, dans votre prise en charge, sous forme de conseils et de préconisations.



L'ADMISSION

A l'arrivée dans l'établissement, assurez-vous auprès du bureau des Admissions que le dossier administratif est complet.

Horaires du bureau des Admissions :

Du lundi au vendredi :
de 9h à 12h et de 14h à 17h



FORMALITES ADMINISTRATIVES :

Rapprochez-vous du bureau des Admissions pour connaître la participation éventuelle aux frais d'hospitalisation*.

** Les frais d'hospitalisation sont la charge du patient s'il n'est pas assuré social.*

En cas d'absence de couverture sociale, l'assistante sociale vous aidera dans les formalités d'adhésion ou vous renseignera sur la marche à suivre pour obtenir une prise en charge au moyen de la couverture médicale universelle (CMU).

Documents utiles...

- la **carte d'identité**,
- la **carte Vitale** et l'attestation Vitale (document papier),
- la **carte de mutuelle** en cours de validité et/ou la prise en charge délivrée par votre mutuelle,
- ou de l'**attestation CMU** - Les allocataires du RSA bénéficient de plein droit de la CMU complémentaire. L'assistante sociale peut vous aider à en faire la demande auprès de votre caisse d'assurance maladie.
- en cas d'accident du travail : la **déclaration d'accident du travail**.



Evitez d'amener des objets de valeur.

... pensez aussi à apporter :

- la **carte de groupe sanguin**,
- les résultats des **derniers examens** (laboratoire, radiographies, ordonnances...),
- des **affaires personnelles** (nécessaire de toilette, savon, serviette...) et linge personnel **identifié avec nom et prénom**.

L'argent personnel et les bijoux :



Il est recommandé de ne pas amener d'objets de valeurs dans l'établissement.

Nous vous invitons à déposer au coffre (Comptabilité - RDC) les biens de valeur ou d'importantes sommes d'argent.

En aucun cas l'établissement ne peut être tenu pour responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets non déposés.



La chambre :

L'établissement propose des chambres doubles et des chambres individuelles. Suivant la disponibilité du service et si souhaité, une chambre individuelle peut être proposée (voir tarif spécifique des chambres particulières en fin de livret. Vérifiez auprès de la mutuelle les conditions de remboursement).

Si souhaité, la clef de la chambre et la télécommande de la télévision seront remis contre une caution (chèque de **75€** ou **20€** en espèces), qui sera restituée lors du départ.

DANS TOUS LES CAS, VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER :

- **au service Admissions** pour toute information sur la facturation des frais d'hospitalisation.
- **au service Social** qui a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les usagers et leurs familles, de les aider dans leurs démarches et d'informer les services dont ils relèvent pour l'instruction d'une mesure d'action sociale. A votre demande, l'assistante sociale peut vous recevoir.





LE SÉJOUR

L'ORGANISATION DES SOINS :

L'ensemble du personnel est réparti en plusieurs catégories qui concourent à proposer des prestations de qualité.

Afin de faciliter l'identification des interlocuteurs, les tenues professionnelles portent une étiquette avec indication du nom, du prénom et de la fonction de chaque agent.

L'équipe médicale :

Le **médecin** est le responsable de l'activité médicale.

Chaque patient / résident a un médecin référent qui lui donnera des informations sur son état de santé.



**Le secrétariat médical se situe
au 1^{er} étage.**



L'équipe soignante :

Les **cadres de santé** sont responsables du fonctionnement des services, de l'organisation des soins et de leur qualité.

Les **professionnels de soins** sont les interlocuteurs du patient / résident pour tout problème ou renseignement concernant son état de santé ou son séjour :

- les **infirmiers** appliquent les prescriptions médicales et dispensent les soins nécessaires à l'état de santé du patient / résident,
- les **aides-soignants** assistent les infirmiers et veillent à son confort,
- l'**équipe de réadaptation** met en place un programme de soins individualisé :
 - les **masseurs-kinésithérapeutes** travaillent à la réautonomisation sur la marche, la mobilité articulaire et le soulagement de la douleur,
 - les **ergothérapeutes** favorisent la réautonomisation dans les gestes de la vie quotidienne,
 - le **neuropsychologue** assure l'évaluation des fonctions supérieures (mémoire, langage...) et des troubles du comportement ainsi que le soutien psychologique des patients et des familles,
 - l'**assistante sociale** renseigne sur les démarches administratives, elle prépare le retour à domicile (mises en place des aides) ou le placement en institution,

- les **diététiciens** participent à maintenir ou à remettre en place une alimentation adaptée à la personne âgée ainsi qu'aux pathologies liées au vieillissement,
- l'**orthophoniste** travaille sur les problèmes liés au langage et à la déglutition.

En SMR, l'objectif de l'équipe pluridisciplinaire est d'obtenir une réautonomisation maximale du patient.

Le week-end correspond à un temps de récupération physique de 48h, au cours duquel le patient n'aura pas d'activités de réadaptation (hormis certains actes d'entretien quotidiens). Le week-end est un moment privilégié pour les visites des proches.

L'équipe logistique :

- Les **agents de service hospitaliers** (ASH) sont chargés de l'hygiène des locaux.
- De nombreux autres professionnels contribuent également à la qualité de votre séjour : **personnel de cuisine, administratif, technique...**



Formation :

L'établissement participe à la formation de différents professionnels. Le patient / résident peut donc être amené à recevoir des soins par des stagiaires infirmiers, aides-soignants, masseurs-kinésithérapeutes... Ces stagiaires sont sous la responsabilité d'un référent de stage professionnel qui garantit une totale sécurité en regard des soins effectués.

Les traitements médicamenteux :

Les ordonnances des traitements personnels doivent être apportés à l'établissement. Si le patient vient avec son traitement personnel, celui-ci sera retiré au moment de l'admission et les médicaments de son traitement habituel seront prescrits par le médecin en cohérence avec les autres traitements. Les médicaments du livret thérapeutique de l'établissement seront délivrés. Le traitement personnel est restitué au moment de la sortie.

Pour des raisons de responsabilité et d'interaction médicamenteuse, le patient / résident ne prendra



Priorité au principe actif : La loi impose à l'ensemble du système de santé la prescription de médicaments génériques. L'établissement fournira, conformément à cette loi, des médicaments ayant le même principe actif que les médicaments habituels. Nous vous remercions par avance de bien vouloir vous conformer à cette directive.



durant son séjour que les traitements prescrits par le médecin.

Si l'état de santé du patient / résident nécessite un traitement spécifique, veuillez vous munir des quantités nécessaires pour 3 ou 4 jours lors de l'entrée, en sachant que lors du séjour, seul le traitement prescrit par le médecin du service sera délivré par l'établissement.

La sécurité du parcours de soins :

Dans le cadre de la sécurité des soins de la prise en charge, chaque patient est muni d'un bracelet d'identification dès l'admission (pour les résidents USLD, ils sont conservés dans leur dossier de soins).

Par ailleurs, vous avez la possibilité de faire inscrire dans le dossier médical un message que vous estimez important pour la sécurité de la prise en charge.

L'équipe soignante se tient à disposition des patients / résidents 24h/24h. Chaque chambre est munie d'une sonnette reliée aux téléphones des soignants.

La sécurité au sein du service SMR Gériatrie :

Le service de SMR Gériatrie est un secteur protégé, sécurisé par un accès à badge.

Selon la charte Alzheimer « Ethique et société 2010 », « Toute personne atteinte d'une maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, doit pouvoir bénéficier d'espaces de liberté. S'impose à tous l'exigence de rechercher ses souhaits et d'en faciliter l'expression, de rechercher et privilégier son autonomie d'action et de décision tout en tenant compte de ses capacités à réévaluer régulièrement. »

C'est dans ce cadre que votre proche sera hébergé au sein d'un secteur protégé. **Le week-end et le mercredi après-midi sont des moments privilégiés pour les visites des proches.** Lors de vos visites, une sonnette est à votre disposition à la porte du service pour prévenir l'équipe de votre présence.



Pour prévenir le risque de fugue :

- chaque patient est muni d'un **bracelet d'identification**,
- sa **photo** est intégrée à son dossier informatisé,
- après concertation de l'équipe pluridisciplinaire, certains patients se voient équipés d'un **bracelet anti-fugue**.



Le dossier de soins informatisé

L'établissement utilise un dossier de soins informatisé.

Il permet de rassembler l'ensemble des informations médicales, paramédicales, administratives et sociales vous concernant en temps réel. Il est déclaré à la CNIL et répond à la nouvelle réglementation européenne RGPD. Une autorisation d'intégrer votre photo au dossier vous sera demandée lors de votre admission. Cette photo ne sera utilisée qu'à des fins de reconnaissance au sein de l'établissement, dans un souci de sécurité optimale de votre prise en charge.

Les interprètes :

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères (anglais, espagnol, catalan...). En cas de besoin, merci de contacter l'infirmier du service.

Pour toute personne atteinte de handicap et ayant des besoins spécifiques, le personnel se rendra disponible pour vous accompagner dans vos démarches.

La charte du patient hospitalisé, en plusieurs langues, est à votre disposition à l'accueil.

VIE QUOTIDIENNE :

Les repas :



Tous les repas sont préparés sur place par une équipe qualifiée. Les régimes alimentaires sur prescription médicale sont pris en compte. Les menus peuvent être adaptés aux patients âgés et aux pathologies métaboliques.

Afin de favoriser la sociabilisation, les patients prennent les repas dans le lieu de vie, exception faite des patients alités et/ou des patients présentant un risque de contagion.

Un goûter est servi aux patients chaque après-midi. Les personnels distribuent les boissons dans les chambres pour les patients alités ou contagieux.

Alcool zéro : Il est strictement interdit de consommer de l'alcool au cours des repas et dans l'enceinte de l'établissement.

Petit déjeuner :	à partir de 7h30
Déjeuner :	à partir de 11h30
Collation :	à partir de 15h
Dîner :	à partir de 18h30



Repas visiteurs :

Les visiteurs (2 maximum par patient / résident) qui souhaitent prendre leur repas dans l'établissement, doivent IMPERATIVEMENT s'adresser à l'Accueil (RDC) pour réserver et régler minimum 48h à l'avance **faute de quoi, les repas ne pourront pas être servis** (voir tarifs en fin de livret).



Les visites :

Les soins étant prioritaires et obligatoires, les visites ont lieu l'après-midi, **de 14h à 20h**, dans le respect de l'organisation des services.

Afin de préserver le repos des patients, nous vous recommandons de restreindre le nombre de visiteurs présents dans votre chambre. Il est demandé à ces derniers de ne pas être bruyants, de ne pas fumer et d'éviter de s'asseoir sur les lits. La présence de jeunes enfants est déconseillée.

Les enfants doivent être sous la surveillance et la responsabilité de leurs parents.

Les accompagnants :



Nous n'assurons pas l'hébergement des accompagnants : cependant le personnel de l'Accueil pourra vous renseigner sur les hôtels et gîtes à proximité.

Pour des situations particulières, il pourra être installé un lit d'appoint pour un accompagnant dans la chambre du patient (*voir tarifs en fin de livret*). Pour une telle demande, merci de vous rapprocher du personnel soignant.



Les permissions (services Médecine et SMR) :

Les sorties ne sont pas autorisées pendant le séjour. Cependant, à titre exceptionnel et pour des raisons dûment justifiées, une sortie peut vous être autorisée pendant le séjour, après avis médical. La demande doit être faite auprès des personnels soignants au minimum 48h à l'avance. Toutefois, pour des raisons de continuité de prise en charge, celle-ci ne pourra excéder 48h.

La présence des patients est obligatoire au repas du soir. **Les portes de l'établissement ferment à 22h.**



La circulation et le stationnement :

Le stationnement est autorisé sans limitation de durée, en respectant strictement les emplacements réservés.



Les transports :

Les transports liés aux soins pendant le séjour sont sous la responsabilité unique de l'établissement. Cependant, l'Accueil se tient à votre disposition pour vous indiquer les entreprises locales de transport, notamment pour organiser la sortie.



Les appareillages :

N'oubliez pas vos dispositifs habituellement utilisés, tels qu'appareil auditif, dentaire, lunettes, etc. Lorsque cela est possible, veuillez penser à **identifier les appareillages** (cannes, déambulateur, fauteuil roulant, lunettes).

Pensez à informer les professionnels si vous êtes porteur d'**appareils dentaires et/ou auditifs** afin qu'une boîte identifiée à votre nom puisse être mise à votre disposition pour les conserver au moment où vous ne les utilisez pas. Evitez de laisser vos appareils sur les plateaux repas et ne les mettez pas dans des mouchoirs afin d'éviter que ceux-ci soient éliminés par inadvertance.

En aucun cas l'établissement ne peut être tenu pour responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des appareillages.



Le téléphone :

Une ligne téléphonique personnelle est ouverte à votre demande à l'accueil dès votre arrivée (*voir tarifs en fin de livret*). **Chaque chambre est équipée d'un téléphone.** Pour recevoir vos appels, n'oubliez pas de transmettre à vos correspondants le numéro qui vous est attribué à l'arrivée. Cette ligne directe permet de recevoir ou de donner des appels sans passer par le standard. Une facture est établie en fin de séjour (*voir tarifs en fin de livret*).

Attention !

Du fait de la proximité de la frontière espagnole et selon votre opérateur, vous risquez de passer automatiquement sur le réseau espagnol : il vous appartient de régler manuellement votre téléphone portable pour ne pas avoir de surcoûts de forfait.

Les téléphones portables sont tolérés dans la mesure où chaque propriétaire a le respect de l'autre. Dans tous les cas, leur utilisation est à proscrire pendant les repas et les soins.



Multimédia (TV, Internet...) :

Services de médecine de SMR Polyvalent

Selon la formule payante choisie (*voir tarifs en fin de livret*), chaque lit dispose d'un écran multimédia permettant l'accès aux prestations suivantes :

- Télévision,
- Wifi, Internet,
- Jeux, journaux, radios, livres...



Le courrier :



Votre courrier est distribué quotidiennement en chambre. Si vous souhaitez expédier du courrier, veuillez le déposer dans la **boîte aux lettres marron foncée** disponible dans le hall d'accueil (RDC) de l'établissement. Départ du courrier : avant 10h.

Culte religieux :



Le respect de la liberté du culte constitue une règle fondamentale.

Il vous appartient, si vous le désirez, de joindre un représentant de votre culte dont la liste est affichée dans le hall d'entrée.

En cas de difficultés de votre part, le personnel pourra vous accompagner dans cette démarche.

Des messes sont célébrées à l'EHPAD Rose de MONTELLA les lundis tous les 15 jours à 10h30.



Le linge :

Le patient / résident doit apporter son linge personnel ainsi que son nécessaire de toilette. Une tenue de sport est recommandée pour les soins de réadaptation. Il est conseillé de prévoir une casquette ou un chapeau pour les sorties extérieures.

Sur demande, le linge peut être entretenu par un prestataire de service (*voir tarifs en fin de livret*). Merci d'identifier le linge afin de limiter les pertes. Il est fortement conseillé de ne pas amener de vêtement fragile ou précieux afin d'éviter les détériorations dues au processus de lavage.



Pédicurie :

Cette prestation est payante en dehors de la prise en charge pour stricte raison médicale.

Sur demande, le pédicure peut venir en chambre effectuer des soins qui sont réglés directement auprès du professionnel.



Cafétéria :

Des **distributeurs automatiques** de boissons et de collations sont à disposition au RDC.



Le coiffeur :

Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel pour cette prestation payante.

LA SORTIE

La sortie est décidée par le médecin du service en fonction de l'état de santé du patient / résident.

Si toutefois, le patient / résident prend la décision de sortir contre avis médical le médecin l'informe sur les risques encourus. Seule sa propre responsabilité est engagée.



Formalités administratives :

Les sorties définitives ont lieu en semaine entre 14h et 16h.

Le secrétariat médical ou le bureau des Admissions remet :

- un **bulletin de situation** indispensable aux organismes de sécurité sociale (remboursement du transport, employeur...),
- les factures établies pour les prestations fournies durant le séjour
- selon le cas : un **arrêt de travail**, des **ordonnances** ainsi qu'une **lettre de liaison à la sortie**

A l'issue du séjour, le médecin traitant du patient / résident reçoit un **compte-rendu d'hospitalisation**.



Moyens de transport :

Pour regagner le domicile ou un autre établissement, le patient / résident peut :

- soit partir en **véhicule personnel**,
- soit, si l'état de santé le nécessite et sur prescription médicale uniquement, faire appel à un **transport sanitaire** : ambulance (transport allongé) ou TAP (transport assis professionnalisé).

Le patient / résident a toute liberté dans le choix de l'entreprise de transport : une liste est à votre disposition à l'accueil ou auprès du secrétariat médical.

Avant votre départ, assurez-vous que votre dossier administratif est complet auprès du bureau des Admissions.



DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT / RESIDENT

Les droits du patient hospitalisé sont fixés par la charte du patient hospitalisé relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Elle figure en annexe de ce livret.

VOTRE INFORMATION ET VOS DONNEES PERSONNELLES :

Confidentialité et respect de la vie privée :



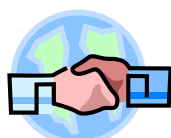
L'établissement est tenu de garantir le secret de l'ensemble des informations à caractère médical et social vous concernant. Cette obligation de secret professionnel s'applique à tous les professionnels et salariés intervenant dans l'établissement. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander que votre présence ne soit pas communiquée.

Information médicale et consentement éclairé aux soins :



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, par tout professionnel de santé, à chaque étape de votre prise en charge. Cette information porte sur les examens, traitements et actes de prévention proposés ainsi que sur leur utilité, leurs conséquences et leurs risques éventuels. Cette information vous est donnée personnellement par le praticien. A votre sortie, vous recevrez les éléments utiles à la continuité des soins.

L'établissement tient informé votre médecin traitant ou le médecin désigné par votre famille.



La personne de confiance :

(cf. article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'Accueil.

Les directives anticipées :

(Cf. articles L. 1111-11, R. 1111-18 et R. 1111-19 du code de la santé publique)

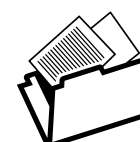
Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation :

- Si elles existent, elles sont consultées préalablement à la décision médicale. Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.
- Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'Accueil et dans les infirmeries. Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, un imprimé vous sera délivré à l'Accueil ou dans une infirmerie.



Le droit d'accès à votre dossier médical :

(Cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans,



ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (Article R1112-7 CSP).

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'Accueil.

Toute demande de communication du dossier médical doit être adressée à : Direction GCS Pôle Sanitaire Cerdan – 66800 – ERR

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

Les informations recueillies pendant votre séjour font l'objet d'un traitement informatique. La finalité de ce traitement est d'assurer votre prise en charge médicale dans notre établissement. Des informations vous concernant peuvent être transmises aux médecins qui vous suivent par messagerie sécurisée de santé.



Ce traitement se fonde sur l'article R.1112-2 du code de la santé publique relatif à la constitution d'un dossier médical pour chaque patient hospitalisé dans un établissement de santé. Les destinataires des données sont les professionnels de santé faisant partie de votre équipe de soin.

La durée de conservation des données est fixée à 20 ans à compter de la date du dernier séjour dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein (article R.1112-7 code santé publique).

Conformément à l'article 13 du Règlement européen sur la Protection des données, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification ou d'effacement des informations qui vous concernent. Vous pouvez vous opposer au traitement des informations qui vous concernent.

Vous pouvez accéder aux informations vous concernant en vous adressant à la Direction de l'établissement. Vous pouvez également saisir le délégué à la Protection des données (DPD) : rgpd@pole-sanitaire-cerdan.eu

Vous disposez également du droit à introduire une réclamation auprès de la CNIL : Formulaire et modalités disponibles sur <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

Accès (alimentation et / ou consultation / téléchargement) à « Mon espace santé » pour les professionnels membres de l'équipe de soins

(Cf. article R. 1111-46 du code de la santé publique)

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le professionnel de santé ou l'équipe de soins qui vous prend en charge a besoin d'accéder aux données de santé stockées dans votre compte Mon espace santé et d'y déposer les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge dans le cadre de cet épisode de soins.



Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre compte Mon espace santé et/ou, en invoquant un motif légitime à son alimentation, mais cela pourrait avoir des conséquences sur la qualité de votre prise en charge.

Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet <https://www.monespacesante.fr/>. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé disponible sur <https://www.monespacesante.fr/questions-frequentes> ou contacter le support Mon espace santé par téléphone au 34 22.

SUGGESTIONS, REMARQUES, RECLAMATIONS :



Vous avez des remarques et suggestions ?

Des imprimés et des boîtes aux lettres blanches sont à votre disposition dans tous les services.

Vous rencontrez des difficultés dans votre prise en charge durant votre séjour ?

Les équipes et le cadre du service répondra à vos attentes dans les meilleurs délais.

Vous n'êtes pas satisfait des réponses apportées ?

Vous pouvez vous adresser à la Direction en prenant rendez-vous ou envoyer un courriel à : jean.punzano@pole-sanitaire-cerdan.eu

Vous avez constaté un évènement indésirable associé aux soins pendant votre séjour ?

Vous pouvez déclarer auprès de l'équipe soignant tout évènement indésirable associé aux soins que vous pourriez rencontrer en cours de séjour. Votre participation est importante pour améliorer la sécurité et la qualité des soins de l'établissement.



Vous constatez un évènement indésirable grave (est un évènement inattendu au regard de l'état de santé et de la pathologie de la personne et dont les conséquences sont le décès, la mise en jeu du pronostic vital, la survenue probable d'un déficit fonctionnel permanent). Vous avez la possibilité de déclarer vous-même cet évènement sur le portail de signalement : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

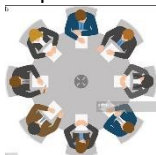
LES REPRESENTANTS DES USAGERS :

Des représentants des usagers sont présents dans l'établissement, ils ont pour mission de garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers et de contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé.

Ils organisent des permanences 2 jeudis matin par mois. Vous pouvez les rencontrer à cette occasion ou les contacter par téléphone.

Leurs contacts sont affichés dans l'établissement et peuvent vous être communiqués par tout professionnel.

Les représentants des usagers ont élaboré un projet des usagers qui contribue à la stratégie de l'établissement en matière notamment d'information et de parcours patient.



COMMISSION DES USAGERS – CONSEIL DE LA VIE SOCIALE :

- une commission des usagers (CDU) → pour les services de médecine et de réadaptation,
- un conseil de la vie sociale (CVS) → pour l'USLD,

Ces commissions veillent au respect des droits des patients/résidents et contribuent à l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des patients, des résidents et de leurs proches.

La liste des membres de la CDU et du CVS est affichée dans le hall d'accueil.



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION :

Merci de remettre le questionnaire de satisfaction à nos équipes ou dans les boîtes aux lettres mises à votre disposition dans les services.

DISPOSITIF E-SATIS :



e-Satis



Après une hospitalisation dans un hôpital ou une clinique en France, les patients sont invités à donner leur avis sur leur séjour. Pour cela, le patient donne son adresse e-mail ou celle d'un proche qui pourra l'aider à remplir le questionnaire. 2 semaines après la sortie de l'établissement, le patient ou le proche reçoit un e-mail pour accéder au questionnaire de manière sécurisée et anonyme.

HYGIÈNE, SÉCURITÉ, PARCOURS PATIENT

Afin de préserver les libertés et le repos de chacun mais également pour des raisons d'hygiène, nous vous demandons de respecter les règles suivantes :

- Il est interdit de fumer dans l'établissement conformément au décret n° 2006-1386 du 15/11/2006.
- Il est interdit d'apporter dans l'établissement des produits alimentaires frais devant se conserver au réfrigérateur.

Consommer des aliments ou des boissons apportés de l'extérieur : un risque à éviter

La restauration hospitalière doit satisfaire 2 impératifs :

- Assurer une alimentation adaptée à chaque patient en fonction de son contexte médical.
- Respecter la réglementation sanitaire.

Dans ce cadre, les denrées alimentaires apportées de l'extérieur, au sein du GCS, doivent se limiter à :

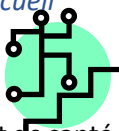
- Eau en bouteille plate ou gazeuse
- Biscuits secs (sans crème, industriels...)
- Bonbons, chocolat.
- Compotes et fruits secs.



En aucun cas ces aliments seront partagés entre patients.



- Ne pas introduire dans les services ni boissons alcoolisées ni substances illicites : le fait d'introduire de l'alcool dans l'enceinte de l'établissement et en particulier dans les chambres entraînera une exclusion immédiate.
- L'état d'ivresse suffit à démontrer que de l'alcool a été introduit dans l'établissement et aura donc les mêmes conséquences.
- Respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans les services.
- Respecter le matériel de l'établissement et l'environnement de l'établissement.
- Faire preuve de discrétion et être attentif au confort de vos voisins (visites en groupes, respect des horaires de visite, radio, télévision).
- Les animaux ne sont pas admis (excepté les chiens guides d'aveugles).



Observance des programmes de soins :

Le Pôle Sanitaire Cerdan est un établissement de santé. La prise en charge par l'Assurance Maladie de votre séjour implique votre entière **adhésion aux programmes de soins et leur stricte observance**.

De ce fait, la signature d'un consentement éclairé vous sera demandé en début de séjour.

Par conséquent et dans votre propre intérêt, la non-observance de ces derniers ne pourra qu'entraîner votre départ anticipé de l'établissement.



La prise en charge de la douleur :

L'établissement dispose d'un **CLUD** (Comité de Lutte contre la Douleur) : le personnel est donc sensibilisé et formé à la prise en charge du patient douloureux.

N'hésitez pas à exprimer votre douleur : elle sera ainsi évaluée et l'équipe mettra en place les moyens techniques et thérapeutiques adaptés à votre cas pour vous aider et vous soulager (voir « contrat d'engagement » en annexe).

En parallèle des traitements médicamenteux, l'établissement propose d'autres méthodes non médicamenteuses : prise en charge kiné, ergothérapeute et psychologue...

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.



Démarche qualité et sécurité des soins :

Le GCS Pôle Sanitaire Cerdan est engagé dans une **démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins** qui vise à garantir l'optimisation de votre prise en charge au regard de vos pathologies mais aussi la sécurité, le respect et la dignité des patients ainsi que celle de ses personnels.

Le rapport de **certification** ainsi que les résultats des **questionnaires de satisfaction** des patients et des usagers sont à votre disposition à l'Accueil.

Les **indicateurs** obligatoires « Qualité et sécurité des soins » sont affichés dans le hall d'accueil de l'établissement et disponibles en annexe de ce livret.

La lutte contre les infections associées aux soins (IAS) :

Les infections liées aux soins sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation, mais dont la fréquence est faible.

L'établissement met en œuvre un programme de prévention des infections nosocomiales : procédures

d'hygiène pour les soins, formation du personnel, évaluation des pratiques. De plus les infections nosocomiales sont régulièrement surveillées grâce à des enquêtes.

Toutes ces actions sont coordonnées par le **comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)** qui a pour mission de prévenir le risque infectieux.

Le personnel s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour vous prémunir contre la survenue de ces infections.

Le patient et sa famille doivent s'associer à la prévention des infections nosocomiales notamment par un lavage des mains fréquent et/ou application de la solution hydroalcoolique disponible en chambre et/ou consignes particulières.

Nous vous rappelons les quelques consignes d'usage en la matière :

- hygiène corporelle quotidienne,
- **lavage des mains avant les soins, avant les repas et après le passage aux toilettes.**

Libre choix du prestataire de dispositifs médicaux et de prestations à domicile :

Le libre choix par le patient du prestataire est un principe fondamental. Aucun lien d'exclusivité ne lie l'établissement de santé et un prestataire.

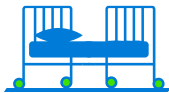
Le GCS Pôle Sanitaire Cerdan est amené à proposer au patient le choix parmi les prestataires ayant signé la présente charte de bonnes pratiques et la respectant.



TARIFS (SERVICES MÉDECINE ET SMR)

FRAIS D'HOSPITALISATION :

- **Forfait journalier** : 20 € par jour



Tarif fixé par le Ministère de la Santé, publié au Journal Officiel de la République Française

PRESTATIONS ANNEXES :

- **Chambre particulière** : 45 € par jour
- **Lit accompagnant avec petit déjeuner** : 25 € / nuit
- **Pack multimédia simple (TV + Wifi)** : 4,50 € par jour
- **Pack multimédia complet (TV + Wifi + Internet + jeux + radios + journaux + livres)** : 7,50 € par jour
- **Prestation linge** : 15 € le filet
- **Repas accompagnant** : 10 € le repas
- **Téléphone** : tarif à l'unité selon opérateur contacté



ANNEXES

Voir pages suivantes :

- ✚ Les indicateurs qualité et sécurité des soins
- ✚ Lutte contre les infections
- ✚ Vous êtes porteur d'une BMR ou d'une BHRe
- ✚ Lutte contre la douleur
- ✚ Charte de la personne hospitalisée
- ✚ Les bons gestes pour l'environnement
- ✚ Votre identité, c'est votre sécurité
- ✚ Protection des données personnelles
- ✚ Signalement des événements indésirables



INFORMATION SUR LES INDICATEURS QUALITE ET SECURITE DES SOINS

AFF-QGR2-01 V6
MAJ: 07/03/2025

Secteurs d'activité : Médecine (MCO) | Soins médicaux et de réadaptation (SMR)

Certification pour la qualité et la sécurité des soins :

Date de certification : 20/03/2024



Prévention des infections associées aux soins



Répartition nationale des établissements par niveau



Prise en charge clinique - Médecine



Répartition nationale des établissements par niveau



Prise en charge clinique - SMR



Répartition nationale des établissements par niveau



Répartition nationale des établissements par niveau



Coordination des prises en charge

MCO



Répartition nationale des établissements par niveau



SMR



Répartition nationale des établissements par niveau





Ensemble, engageons-nous pour des soins plus sûrs !

Qu'on se
le dise !



Plaquette d'information patient élaborée par le groupe de travail composé
d'hygiénistes et de représentants des usagers du Languedoc Roussillon :

ANDRÉ-ACHER Mirella, BAÏT CHIM, BERNARD Magali, BEZIL Chah, BENGUELA Abdoumalik, BOUDOT Sylvie,
BAILLET Wenceslas, CAUSSEAU Anne, CAMMEL Lucette, CHEVALIER Christine, COSTO Céline, DELANCOY Pauline,
DUCHEMIN Annie, DUPONT Bernard, ENJALBERT Michel, FOUCOU Catherine, FRANCHESCHI-POUDEROUX Catherine,
GATTAUD Anne-Lise, GELF Michel, GUANTILLER Gérard, HENRIAS Marie-Odile, JOUBERT Lucie, LAGRANCE Mary,
LAURENS Jean-Paul, LESLARIAC Robert, LOTTIE Anne, MARY Nadine, MEGAYROU Paul, MEREDEN Gilbert, MORIN Annie,
MORVAN Martine, MOURLAN Odile, PECHAU Liliane, RICHARD MOREL Brigitte, ROGUES Claude, ROUX Laure.



Bonjour, tu vas mieux ?
je suis venu avant ta sortie,
même si je suis encore grippé.
Tu dois trouver le temps long, non ?

Merci, mais heu... ce n'est
peut-être pas une bonne idée,
si j'attrape ta grippe, ils vont me
garder... Reviens me voir à la
maison quand tu seras
en forme !



Dommage il aurait pu ramener ma caine
la grippe, ou la gastro du boulot! et même des fleurs,
ou mieux un chou à la crème à laisser traîner sur la
table de chevet, j'aurais pu me régaler
et faire des petits.



Vous n'avez pas de question
avant votre sortie ?

Non et j'ai bien compris le message :
pour limiter le risque d'infection, je dois
agir avec vous et par exemple signaler
si mon pansement se décolle.

Oui, même si j'en ai l'air débordé,
Ensemble nous serons plus efficaces contre
l'infection, et à la maison vous pouvez
en parler à votre généraliste.



Ok, je vais me tenir à l'abri.
Vous avez compris, l'info pour moi,
c'est pas l'eldorado, ni m'en casse-telle !!!



Infections

Je participe à ma protection !

C'est
un travail
d'équipe !



Ensemble, engageons-nous
pour des soins plus sûrs !



Bienvenue dans le service,
ici l'infection n'est pas une fatalité
et nous allons nous associer
pour la prévenir.

Pourquoi, l'hôpital est
un nid à microbes ?

Ici la chasse est toujours ouverte après moi,
il paraît que je ne suis pas le bienvenu
dans les plaies, les sondes, les cathéters...



Bonjour, avez-vous
fait votre toilette
ce matin ?

On aujourd'hui je suis fatiguée,
je la ferai demain...

Je vais vous aider,
une bonne hygiène corporelle tous
les jours et une tenue propre sont
essentiels, pour vous
comme pour nous.

Bon, on ne veut pas de moi sur la peau ?
pas grave, mes cousins restent au chaud dans le ventre,
où ils vous rendent bien service pour digérer...
Mais si vous prenez des antibiotiques, adieu la Dolce Vita !
Surtout si vous arrêtez trop tôt ou prenez mal votre
traitement, les bactéries méchantes peuvent débarquer
et là les problèmes commencent.



Pour l'hygiène des mains au lit,
le gel hydroalcoolique, c'est
quand même plus
pratique.

Mais c'est surtout plus efficace.
Se désinfecter les mains évite de
transmettre les bactéries et
diminue le risque d'infection.

Même pas un bûche, une minute, un ongle long ou verni
pour me cacher ; les médecins, les soignants et même
les visiteurs s'en font bien, je ne vais pas faire
de vieux... heureusement pour moi, il en reste quelques-uns
qui ne se lavent que le bout des doigts et ne connaissent
pas les solutions hydroalcooliques



Au fait, hier votre collègue portait
un masque, des gants et un
tablier plastique, un vrai
cosmonaute !

Oui, nous devons aussi éviter de
contaminer les autres. Et si nous toussons,
vous comme moi, portons un masque
et utilisons des mouchoirs en papier
immédiatement jetés
si besoin.

On ne veut pas me transporter par les mains,
je n'ai pas le droit de voyager par les airs.
Je suis même délogé des surfaces avec leur
monnaie de nettoyage la chambre tous les jours !





EN SOINS A DOMICILE



Signalez que vous êtes porteur de BMR ou BHRé aux soignants qui vous visitent (infirmier, kinésithérapeute, médecin, aide-soignant, pédicure.....) afin qu'ils respectent des précautions, essentiellement l'hygiène des mains.

Si vous êtes de nouveau hospitalisé dans les mois qui suivent, signalez dès votre arrivée dans le service de soin que vous avez été porteur de BMR ou BHRé

CHEZ VOUS

Pas de précautions particulières, vous pouvez reprendre vos activités relationnelles ou professionnelles.

Cependant:

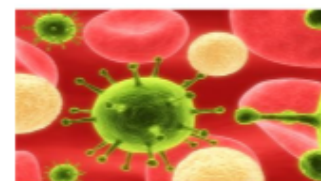
- ⇒ Le lavage des mains reste le geste de protection de base pour votre entourage et vous même.
- ⇒ Utilisez votre savon habituel et lavez-vous les mains chaque fois que cela est nécessaire :
 - Après être allé aux toilettes
 - Après avoir manipulé une poche à urines, du linge souillé ou un pansement,
 - Après vous être mouché, avoir toussé ou éternué
 - Avant de préparer des repas et de passer à table,....
- ⇒ Lavez votre linge, à une température de 40°C minimum, en utilisant votre lessive habituelle.
- ⇒ Il n'y a pas de précaution particulière pour l'entretien de la vaisselle et des ustensiles de cuisine.

Si ces informations soulèvent des questions, le personnel soignant et les professionnels de l'hygiène sont prêts à y répondre. N'hésitez pas à vous adresser à eux.

POLE SANITAIRE CERDAN
66800 — ERR



**Vous êtes porteur d'une
Bactérie Multi-Résistante aux
antibiotiques
(BMR)
Ou
d'une
Bactérie émergente Hautement
Résistante aux antibiotiques
(BHRé)**



Ces informations et précautions
d'hygiène sont à respecter pour éviter sa
transmission.

Cellule Hygiène du Centre Hospitalier de Castelnaudary—UMA
Hygiène Carcassonne

Référence : I-HYG 32 V1

Mise à jour : 10/11/2020



PRECAUTIONS RECOMMANDEES

QU'EST-CE QU'UNE BMR et une BHRe?

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. La plupart de ces bactéries sont naturellement sensibles aux antibiotiques mais elles peuvent devenir résistantes sous l'influence de ces traitements.

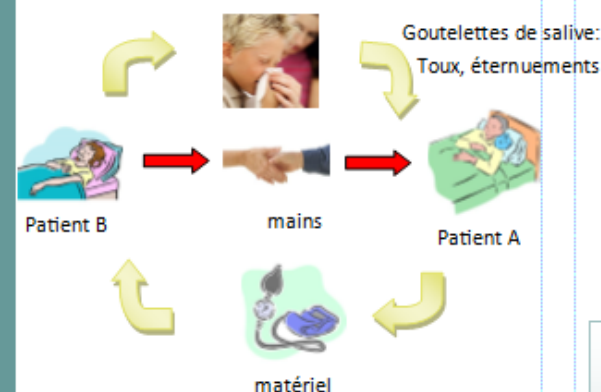
Les BMR sont des bactéries qui ne sont sensibles qu'à un petit nombre d'antibiotiques. Exemple: le staphylocoque doré multi-résistant (SARM).

Les BHRe sont des bactéries totalement résistantes aux antibiotiques. Le dépistage se fait par prélèvement rectal. Exemple: Entérobactérie Productrice de Carbapénémases (EPC) et Entérocoques Résistants aux Glycopeptides (ERG).

Etre porteur d'une BMR ne signifie pas forcément avoir été contaminé dans un établissement de soins. Chaque individu peut être porteur d'une BMR ou d'une BHRe sans conséquences pour sa santé.

QUELS SONT LES MODES DE TRANSMISSIONS?

Les bactéries résistantes ou non se transmettent très facilement d'une personne à l'autre surtout par les mains.



Les précautions qui suivent peuvent prévenir la transmission des BMR et BHRe

EN HOSPITALISATION ET EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)

Un logo, apposé sur la porte de votre chambre et dans votre dossier, permet de signaler à tous, les précautions qu'ils doivent prendre lors des soins et des visites.



MESURES ESSENTIELLES POUR LE PATIENT ET LES VISITEURS

HYGIENE DES MAINS avec un savon doux ou une solution hydroalcoolique à l'entrée et à la sortie de la chambre



PENDANT COMBIEN DE TEMPS CES PRECAUTIONS DOIVENT-ELLES ÊTRE PRISES ?

Cette information vous sera transmise par votre médecin

MESURES COMPLEMENTAIRES

POUR LE PATIENT

- ◊ N'utiliser que les WC de la chambre, suivi d'une hygiène des mains systématique.
- ◊ Ne pas se déplacer dans une autre chambre.
- ◊ Toilette et changement de vêtements au quotidien.

POUR LES VISITEURS

- ◊ Ne pas s'asseoir sur le lit du patient
- ◊ Ne pas utiliser les WC du patient
- ◊ Limiter le nombre de visiteurs dans la chambre.
- ◊ Selon la situation, d'autres précautions peuvent vous être demandées (ex: port de masque, de surblouse)

POUR L'ETABLISSEMENT

Dans certains cas, un secteur peut être organisé pour prendre en charge tous les patients porteurs de BHRe.

POUR LES SOIGNANTS

Précautions particulières en référence aux protocoles institutionnels



PÔLE SANITAIRE
CERDAN / ÀREA SANITÀRIA
CERDANA

Lutter contre la douleur

~ CONTRAT D'ENGAGEMENT ~

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Au GCS Pôle Sanitaire Cerdan, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

De ce fait, les équipes s'engagent à :

Prévenir	les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sonde, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...
Traiter	les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les douleurs de fractures...
ou	les douleurs après une intervention chirurgicale,
soulager	les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.



Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez en parler à l'équipe soignante. Nous utilisons différentes échelles adaptées aux patients afin d'évaluer leur douleur.



PÔLE SANITAIRE
CERDAN / ÀREA SANITÀRIA
CERDANA

Lutter contre la douleur

~ CONTRAT D'ENGAGEMENT ~

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.

En répondant à vos questions.

En vous expliquant les soins.

En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.



Les antalgiques	sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.
D'autres méthodes non médicamenteuses	sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...



Au GCS, des médecins, infirmier et psychologue ont les compétences nécessaires au traitement de la douleur (Diplôme universitaire de soins palliatifs, diplôme universitaire « douleur », hypnoanalésie...)

Votre participation est essentielle. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

L'évaluation et le traitement de la douleur font partie intégrante du projet d'établissement du GCS Pôle Sanitaire Cerdan.

Article L.1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».



Usagers, vos droits

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



1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2. Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3. L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5. Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6. Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



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

* 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.

Edelweiss Bism 0642 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - 14/04/2008



Au Pôle Sanitaire Cerdan
nous respectons l'environnement.
Ensemble, appliquons ces règles élémentaires :

Ecologie / Economie

1. J'éteins mon ordinateur et mon écran tous les soirs
2. Je ferme les portes et les fenêtres lorsque je quitte une pièce
3. J'éteins la lumière dès que l'éclairage naturel devient suffisant
4. Lorsque je quitte ma chambre j'éteins le téléviseur et la lumière ; je ne laisse pas les appareils en veille
5. Je ferme les robinets
6. Dès que je constate une fuite d'eau (chasse d'eau, robinet...) j'alerte le personnel du service

« Gaspiller ne profite à personne »



Citoyenneté

1. Je respecte les emplacements de stationnement marqués au sol et je ne stationne pas devant les issues de secours
2. Je respecte les places Handicapés.
3. Je fume uniquement à l'extérieur de l'établissement
4. Lorsque je fume, je jette mon mégot dans un cendrier prévu à cet effet
5. Je jette mes déchets (gobelets, kleenex, chewing-gum ...) dans les poubelles appropriées

« On ne naît pas citoyen, on le devient »





IDENTITOVIGILANCE
NOUVELLE-AQUITAINE



Sources d'identité de confiance :

passport (tous pays),
carte nationale d'identité (zone Euro),
acte de naissance,
dispositif numérique d'identification agréé.



**Attention : la carte vitale
n'est pas un document
d'identité !**



Si besoin, faites rapidement
corriger vos documents
d'identité auprès de l'état civil
de votre commune

Bien vous identifier pour bien vous soigner

**Utiliser le bon
dossier médical**



**Ici, on enregistre votre
identité officielle pour sécuriser
votre prise en charge.**

**Pourquoi est-ce
important ?**

**Passer les bons
examens**



**LA BONNE IDENTIFICATION DES DONNEES DE
SANTÉ CONDITIONNE LA SECURITE DES ECHANGES
D'INFORMATIONS ENTRE PROFESSIONNELS
TOUT AU LONG DU PARCOURS DE SANTÉ**

**Réaliser les
bons soins**



**Partager les bonnes
informations**



**Recevoir le bon
traitement**



Pensez à vous munir d'une pièce d'identité pour chaque rendez-vous avec un professionnel de santé.



RGPD

Réf : I-GSI-07 V1
Date : 05/01/2022
Page : Page 1 sur 1

PATIENTS, VOUS AVEZ UN DROIT DE REGARD SUR VOS DONNEES PERSONNELLES

REGLEMENT GENERAL DE PROTECTION DES DONNEES INFORMATIQUE ET LIBERTE

Certaines données médicales et administratives recueillies lors de votre hospitalisation ou consultation sont informatisées. Le traitement de ces données est conforme à la réglementation en vigueur (loi n°2018-493 du 20/06/2018 relative à la protection des données à caractère personnel).



VOUS BENEFICIEZ D'UN DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION AUX INFORMATIONS VOUS CONCERNANT



**Toute demande doit être adressée par écrit, accompagnée d'un
justificatif d'identité, à :**

*Mme la Directrice
Pôle Sanitaire Cerdan
11 camí de la ribereta
66800 ERR*



signalement-sante.gouv.fr

AGIR POUR SA SANTÉ ET CELLE DES AUTRES

Patients, consommateurs, usagers, participez aux côtés des professionnels de santé à l'amélioration de la sécurité des médicaments, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Signalez tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.



Produit
à usage médical



Acte
de soins



Produit
de la vie courante



signalement-sante.gouv.fr
Agir pour sa santé et celle des autres

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé. Lorsque vous signalez un événement indésirable, vous aidez les autorités sanitaires à :

- ➔ identifier de nouveaux risques ;
- ➔ mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques.

À QUOI SERT VOTRE SIGNALEMENT ?

Il concerne un produit à usage médical...



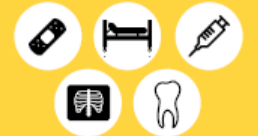
➔ Modifier une notice, ajouter une précaution d'emploi ou retirer du marché un produit jugé dangereux...

Il concerne un produit de la vie courante...



➔ Alerter les consommateurs, modifier le conditionnement d'un produit, rappeler des lots ou retirer le produit concerné du marché...

Il concerne un acte de soin...



➔ Renforcer la qualité et la sécurité des soins, en ville ou en établissement...



signalement-sante.gouv.fr
Agir pour sa santé et celle des autres