



# Livret d'accueil

## EHPAD - USLD de Bort les Orgues

Facile à lire et à comprendre



### ADRESSE DE L'HOPITAL

190 rue Gustave Parré  
19110 BORT LES ORGUES



### NUMERO DE TELEPHONE

05.55.46.33.33



**Facile à lire et à comprendre**

Ce livret est écrit en **facile à lire et à comprendre**.

Les textes et la mise en page sont adaptés pour être compris par les personnes qui ont des difficultés pour lire.

Pour aller plus loin nous vous invitons à scanner le QR Code ci dessous



# **SOMMAIRE DU LIVRET D'ACCUEIL**

**Bienvenue**

**Page 4**

**Comment venir**

**Page 5**

**Préparer mon arrivée**

**Page 6**

**Mon cadre de vie**

**Page 8**

**Mon accompagnement**

**Page 11**

**Mes droits**

**Page 13**

**Mes devoirs**

**Page 16**

**Les chartes**

**Page 17**

## Bienvenue

**Ce livret** est fait pour rendre votre hébergement **plus facile**. Il vous aide dans les **démarches au sein du Centre Hospitalier et EHPAD de Bort les Orgues.**

Le Centre Hospitalier de Bort fait partie de la **Direction Commune des hôpitaux de Corrèze**. Cela signifie que nous travaillons ensemble avec les autres hôpitaux du département.

Grâce à cette **collaboration**, nous pouvons compléter notre offre de soins. Cela nous permet de vous proposer plus de services et de **travailler avec des spécialistes pour mieux répondre à vos besoins.**

En étant unis avec d'autres établissements, nous avons aussi la possibilité de partager des ressources et de vous offrir une meilleure organisation des soins.

Le personnel vous remercie de votre **confiance**.



## Comment venir ?

**EN VOITURE :** Si je viens en voiture, je cherche l'entrée du parking au **190 rue Gustave Parré - 19110 BORT LES ORGUES.**

### **EN BUS :**

Plusieurs lignes desservent Bort les Orgues

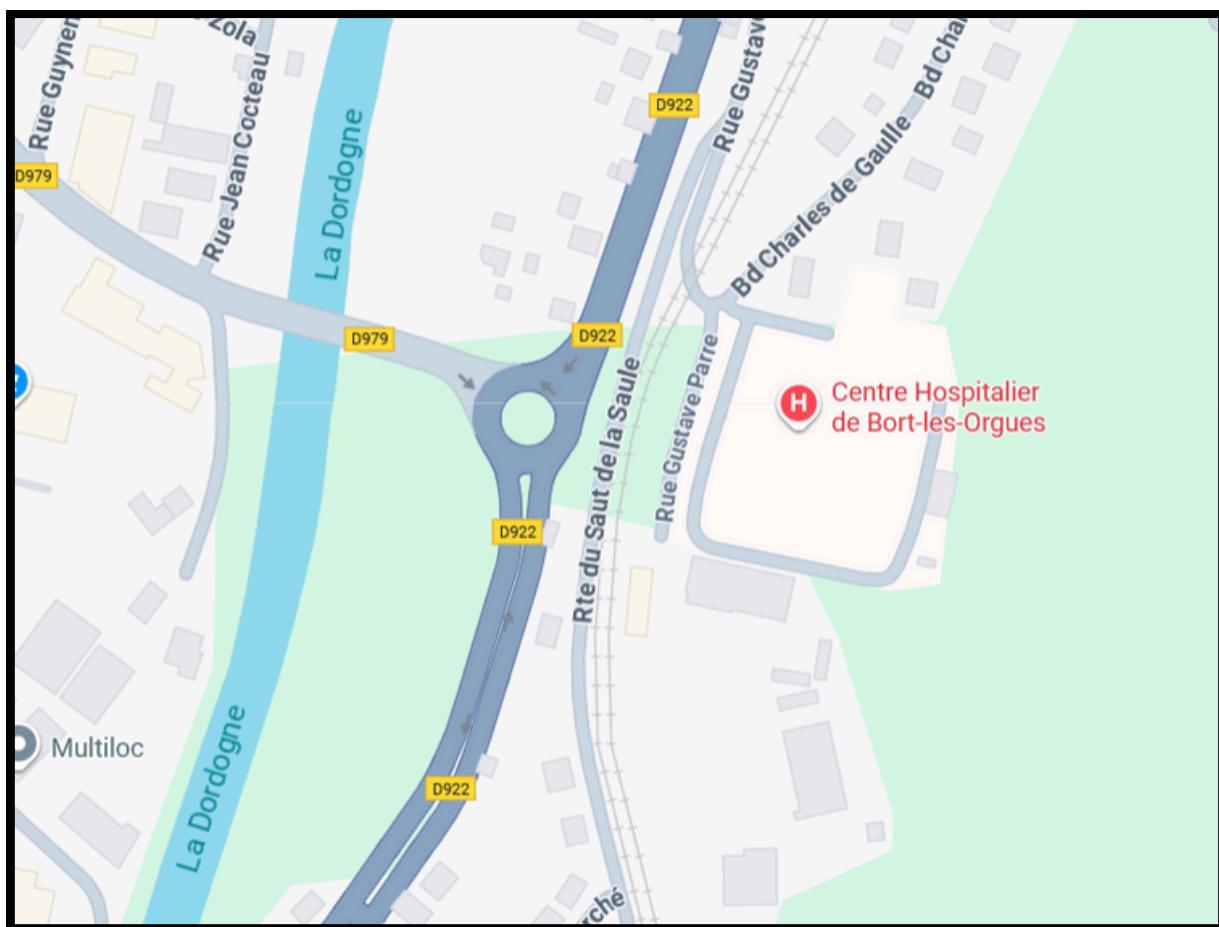
La **ligne R16** en provenance d'Ussel

La **ligne P47** en provenance de Clermont Ferrand

La **ligne C35** en provenance de Champs

La **ligne P50** en provenance de St Genes Champespe

La **ligne C24** en provenance de St Flour



# Préparer mon arrivée

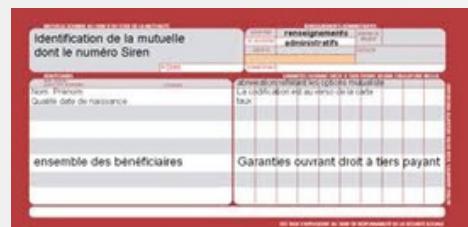
## LES DOCUMENTS QUE JE DOIS PRENDRE :



MA CARTE D'IDENTITE  
OU MON PASSEPORT  
OU TITRE DE SEJOUR



MA CARTE VITALE



MA CARTE MUTUELLE

Si j'ai la complémentaire santé solidaire, je donne mon attestation CPAM.



L'ENTREE DE L'HOPITAL



LE SERVICE DES ADMISSIONS

Le service des admissions est ouvert :

- Du lundi au vendredi de **8h30 à 12H30**  
et de **13h00 à 17h00**



## CE QUE JE DOIS PAYER :



Vous devrez payer les prestations complémentaires choisies: téléphone.

Je peux payer **en espèces ou par chèque**.

# Préparer mon arrivée

## DROIT A L'IMAGE



On me sollicite dans le service pour donner mon **autorisation de droit à l'image**. Je peux choisir d'être pris ou non en photo:

- pour mon identification dans le dossier médical et **faciliter ma prise en soins par les professionnels de l'établissement**
- lors des animations

## NON DIVULGATION DE MA PRÉSENCE

**J'ai le droit de demander à l'admission à ce que mon hébergement soit gardé secret.**

## LES VISITES

En amont de mon admission, je peux visiter l'établissement.

Lors de mon admission, mon accompagnant peut rester avec moi jusqu'à 48 heures (nuit, repas, animations...).



# Mon cadre de vie

## COMMENT RECONNAITRE LE PERSONNEL DE L'HÔPITAL ?

Pour reconnaître facilement le métier du soignant, je peux :

- Lui demander quel est son métier
- Lire son nom sur sa blouse s'il est indiqué
- Regarder la couleur de l'étiquette sur sa blouse.

Au centre hospitalier de Bort les Orgues les professionnels portent une tenue blanche.

Sur cette tenue blanche, il y a une étiquette avec un liseret de couleur présentant avec le nom et la fonction du professionnel.

Chaque couleur correspond à un métier :

 BORT-LES-ORGUES CENTRE HOSPITALIER	<b>Prenom</b>  <b>SERVICE</b>  <b>Fonction</b>	Infirmiers, Cadre de santé, Médecin, Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Assistante sociale	
	 BORT-LES-ORGUES CENTRE HOSPITALIER	<b>Prenom</b>  <b>SERVICE</b>  <b>Fonction</b>	Aides soignants
	 BORT-LES-ORGUES CENTRE HOSPITALIER	<b>Prenom</b>  <b>SERVICE</b>  <b>Fonction</b>	Agent de service hospitalier

Au moment de l'admission, un membre du personnel est désigné pour être **mon référent**. Je pourrais le solliciter pour toute question.

# Mon cadre de vie

## LES VISITES

Les visites sont autorisées à partir de **11h30**.

Un proche peut demander à prendre le repas avec moi.

J'en fais la demande auprès du bureau des entrées à qui je ferais le règlement.



## LES REPAS

Les repas sont pris en salle de restaurant sauf si l'état de santé de la personne accueillie justifie qu'ils soient pris en chambre.

Le **petit déjeuner** est servi aux alentours de **7h30**.

Le **repas du midi** est servi aux alentours de **12h00**.

Le **repas du soir** est servi aux alentours de **18h30**.



J'ai le droit de dire mes préférences pour le repas : ce que j'aime et ce que je n'aime pas.

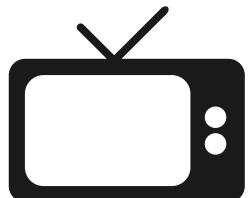
## LA WIFI

Le wifi est disponible gratuitement dans tout l'établissement.



## LA TELEVISION

Si vous le souhaitez vous pouvez installer un téléviseur dans votre chambre. Des téléviseurs sont également à votre disposition dans les locaux communs.



## LE TELEPHONE (sauf secteur fermé)

Toutes les chambres disposent d'un téléphone permettant de recevoir les appels extérieurs. Pour pouvoir joindre l'extérieur il faut s'acquitter d'un forfait auprès du bureau des entrées.

Avant chaque appel il faudra composer le "0"



## Mon cadre de vie

### VOS OBJETS DE VALEUR

Je ne prends pas d'objets de valeur. Si j'en amène, je les remets au bureau des entrées



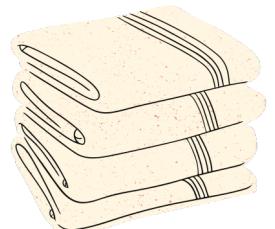
### PERSONNALISATION DE LA CHAMBRE:

Je peux aménager mon espace avec du mobilier répondant aux normes de sécurité incendie et des objets décoratifs. Ils ne doivent pas être un obstacle aux soins et à la sécurité, ni empêcher la mobilisation des résidents et des soignants.



### ENTRETIEN DU LINGE:

Le **linge plat et de toilette** (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni, renouvelé et entretenu par l'établissement.



L'**entretien du linge personnel** peut être effectué:

- par vos proches
- par l'établissement

Le marquage de mon linge personnel est effectué par l'établissement.

### VOS MÉDICAMENTS

Je n'ai **pas besoin de venir** avec **mes médicaments** ils me seront fournis et délivrés par l'établissement. Le **médecin adaptera mon traitement** pendant le séjour en fonction de mon état de santé. **Le personnel soignant me donnera mes médicaments.**



## Mon cadre de vie

### LES CULTES

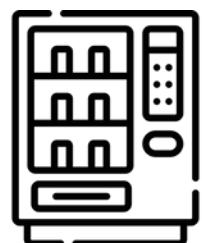
Si je souhaite me recueillir, je peux me rendre dans la **salle de recueillement**. Je demande aux soignants où se situe cette salle. Si je veux la visite d'une personne qui **représente ma religion**, je dois demander aux soignants du service.



### KIOSQUE, MINI BAR et DISTRIBUTEUR

Un **kiosque** et un **mini-bar** sont situés au 1<sup>er</sup> étage : ils sont ouvert tous les jours de 09H00 à 16H00 et permettent l'achat de divers articles (nourriture, hygiène...) et de venir consommer des boissons non alcoolisées dans une ambiance conviviale.

Un **distributeur de boissons et de friandises** est également à disposition dans le hall d'entrée principale de l'établissement.



### COIFFURE ET PÉDICURE

Des prestations de **coiffure et pédicurie** sont disponibles et effectuées par des **prestataires libéraux**. Ils sont à la charge du résident. Pour plus d'informations, il faut se rapprocher du personnel.



## Mon accompagnement

### MA DOULEUR

**Le personnel de l'hôpital fait attention à ma douleur.**

Pour **réduire ma douleur**, le personnel a besoin de la connaître avec précision pour me donner les médicaments adaptés.



### MON PROJET DE VIE INDIVIDUALISE

Ma vie se poursuit dans un nouvel environnement et **l'équipe pluridisciplinaire** souhaite me connaître afin de mieux prendre en compte mes **besoins et désirs**. Des activités me seront proposées afin de vivre le plus agréablement possible dans l'institution.



### MA VIE SOCIALE

L'établissement me propose une **variété d'activités adaptées à mes envies et mes besoins**, afin de favoriser mon épanouissement et la convivialité au sein de l'établissement.

L'équipe d'animation me propose des activités comme l'art thérapie des jeux de société, la revue de presse, le loto, le chant, des spectacles, des sorties en vélos adaptés ou encore des temps conviviaux comme des rencontres intergénérationnelles ou des apéritifs.

## Mes droits

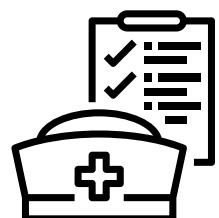
### INFORMATIONS ET CONSENTEMENT

L'équipe médicale doit me donner des **informations claires et compréhensibles sur ma santé et mes traitements**. L'équipe doit me demander **si je suis d'accord** avant chaque soin. Le personnel médical doit m'expliquer clairement ce qu'on va me faire et me parler des risques. **Si je n'ai pas compris je pose toutes les questions.**



### MON DOSSIER MÉDICAL

Je peux demander à l'hôpital de **consulter mon dossier médical**. J'adresse ma demande à la **direction qui me répondra** dans les délais réglementaires.



### MON ESPACE SANTÉ :

C'est un espace de **stockage de mes données de santé** que je peux partager avec les professionnels de santé.

L'établissement alimente mon espace santé avec **mes documents de sortie**.

**Je peux refuser** qu'on alimente mon espace santé.



# Mes droits

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je désigne **une personne de confiance**. Elle peut être :



- Un proche,
- Un ami,
- Quelqu'un de la famille,
- Mon médecin.

Il faut que **la personne désignée accepte**. La personne de confiance peut m'aider à faire des choix. La personne de confiance **peut m'accompagner** à mes rendez-vous médicaux. J'écris le nom de la personne de confiance sur un document.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées c'est **décider aujourd'hui** de ce que le médecin va faire pour les derniers jours de ma vie. Elles sont modifiables à tout moment. Je peux écrire sur un document **mes choix** si je refuse certains soins comme une opération.



Je dois **informer l'hôpital de mes directives** et donner ce document. Si je suis inconscient c'est-à-dire que je ne peux pas parler, le médecin regardera mes directives anticipées.

L'hôpital ainsi que mon entourage doit **respecter mes choix**.

**Une consultation avec un médecin et une neuropsychologue peut être proposée pour m'aider à les rédiger.**

# Mes droits

## LE DROIT A L'EXPRESSION

Si vous souhaitez faire **une réclamation ou remercier**, vous pouvez le faire:



- oralement aux soignants ou aux médecins
- par écrit à l'attention du directeur au 190 rue Gustave Parré  
19110 BORT LES ORGUES
- par mail aux représentants des familles à l'adresse suivante :  
[cvs@ch-bort.fr](mailto:cvs@ch-bort.fr)

## LA PROTECTION DE MES DONNEES

L'hôpital stocke de manière sécurisée mes données personnelles comme mon **identité**, ma **date de naissance**, mes **informations médicales**. J'ai des droits sur **mes données personnelles** par exemple : demander une copie de vos données, demander de supprimer vos données. Je peux contacter : [dpo@ch-correze.fr](mailto:dpo@ch-correze.fr)



## ENQUÊTES POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS

L'hôpital peut vous demander de **répondre à des questionnaires pour améliorer la qualité et la sécurité des soins**. Vos réponses servent uniquement à faire des statistiques. **Votre nom et votre prénom ne sont jamais envoyés à l'extérieur** : vos données sont rendues anonymes. Les questionnaires papier sont gardés le temps de l'étude, puis détruits au plus tard 3 mois après la fin. **Vous pouvez dire non à l'utilisation ou au partage de vos données**. Cela ne changera rien à votre prise en charge. Pour utiliser ce droit, vous pouvez écrire à : [dpo@ch-correze.fr](mailto:dpo@ch-correze.fr)

## Mes devoirs

### RESPECTER L'HÔPITAL DANS SA GLOBALITÉ

Je respecte les **règles d'hygiène**. Exemple : lavage des mains régulier.



Je dois respecter le **règlement de l'hôpital**, notamment la charte de la personne hospitalisée. La charte est affichée à l'accueil et dans les étages.

En cas d'incendie, j'applique les consignes. Je reste calme.

Je ne dois pas amener **d'animaux** à l'hôpital sans accord préalable.



Je n'amène pas **d'armes à feu** ou tout autre objet qui pourrait servir d'arme.

Je n'amène ni ne consomme **d'alcool**, de drogues ou d'autres substances interdites.

**Je ne dois pas fumer ni vapoter dans l'enceinte de l'hôpital.**



# Les chartes



## 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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

## Les chartes

# CHARTE ROMAIN JACOB

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



Handidactique

# Les chartes

## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

y'a le droit



## Informations utiles

Ici j'écris toutes les informations qui me sont utiles.

Par exemple :

- Mon numéro de chambre
- Le nom et le numéro de téléphone d'un proche
- L'heure de mes rendez-vous



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---