



Livret d'accueil

Centre Hospitalier 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 à l'hôpital

Page 4

Comment venir à l'hôpital

Page 5

Préparer mon arrivée à l'hôpital

Page 6

Mon séjour à l'hôpital

Page 8

Ma sortie de l'hôpital

Page 12

Mes droits

Page 13

Mes devoirs

Page 16

Les Chartes

Page 17

Bienvenue à l'hôpital

Ce livret est fait pour rendre votre séjour **plus facile**. Il vous aide dans les **démarches au sein du Centre Hospitalier 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 à l'hôpital ?

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

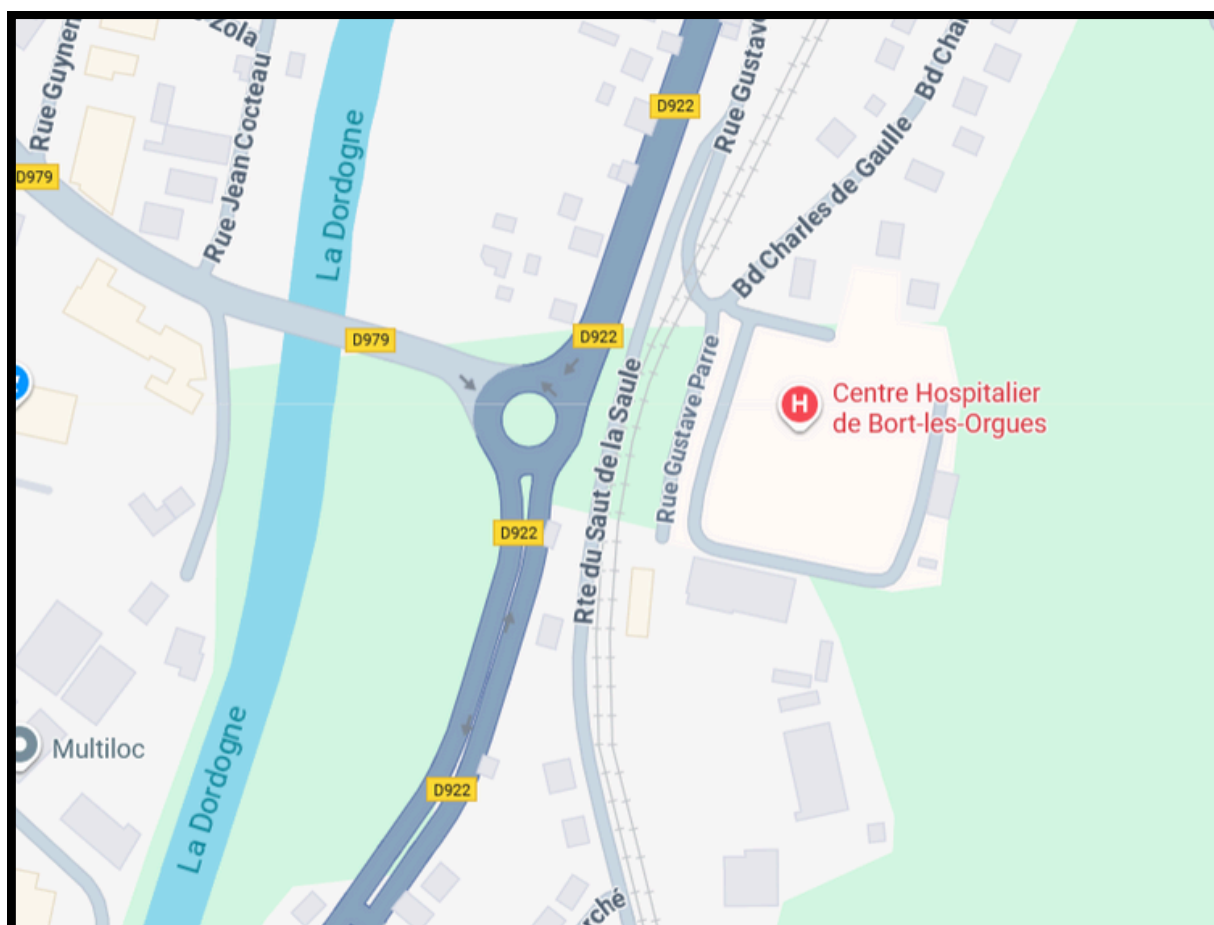
La **ligne R16** en provenance d'Ussel

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 à l'hôpital

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: télévision, téléphone.

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

Préparer mon arrivée à l'hôpital

LE BRACELET D'IDENTITÉ

Quand je suis hospitalisé, **j'ai un bracelet** avec mon nom, prénom, ma date de naissance et un numéro pour m'identifier.



On me met le bracelet **lors de mon admission** ou **dans le service**.

Si **je n'ai plus mon bracelet**, je préviens l'équipe soignante pour qu'on puisse m'en remettre un.

A chaque soin, le personnel médical **vérifie mon identité**

NON DIVULGATION DE MA PRÉSENCE

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

Mon séjour à l'hôpital

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 :

		Infirmiers, Cadre de santé, Médecin, Kinésithérapeute, Ergothérapeute, Assistante sociale
		Aides soignants
		Agent de service hospitalier

Mon séjour à l'hôpital

LA CHAMBRE

La chambre peut avoir **un lit ou deux lits**.

Si je veux une chambre à un lit, je fais la demande auprès du service.



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

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.



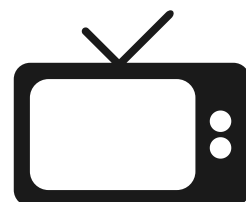
LA WIFI

Le wifi est disponible gratuitement dans tout l'établissement.



LA TELEVISION

Toutes les chambres des services d'hospitalisation disposent d'un téléviseur. Pour pouvoir l'utiliser il faut s'acquitter d'une caution et d'un forfait journalier auprès du bureau des entrées.



LE TELEPHONE

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 séjour à l'hôpital

VOS OBJETS DE VALEUR

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

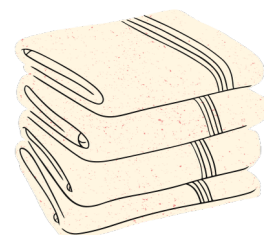


MES VÊTEMENTS ET PRODUITS D'HYGIÈNE :

Lors de mon hospitalisation, **je dois prendre mes affaires** : .

=> Je prends mes **affaires de toilette** :

- Savon, shampoing
- Brosse à dents
- Dentifrice
- Rasoir
- Mousse à raser
- Brosse



=> Je prends **mes vêtements** :

- Pyjamas
- Gilets
- Des chaussons



L'entretien du linge est à la charge du patient et de sa famille.

VOS MEDICAMENTS

Je viens avec **mes médicaments** et **mes ordonnances**.

Je donne mes médicaments à l'infirmier qui les range en sécurité dans le service. Le **médecin adaptera mon traitement** pendant le séjour en fonction de mon état de santé. **L'infirmier me donnera mes médicaments.**

A la sortie, le médecin me donne une **ordonnance de sortie** et l'infirmier **me rend mon traitement** et avec mon accord sans les médicaments que je ne dois plus prendre.



Mon séjour à l'hôpital

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.



LES CULTES

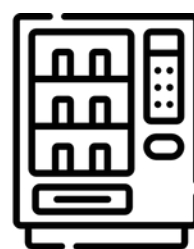
Si je souhaite me recueillir, je peux me rendre dans la **salle de recueillement**. Je demande aux soignants où se situe cette salle. Si je veux la visite d'une personne qui **représente ma religion**, je dois demander aux soignants du service.



KIOSQUE, MINI BAR et DISTRIBUTEUR

Un kiosque et **un mini-bar** sont situés au 1^{er} étage : ils sont ouverts 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 confiseries est également à disposition dans le hall d'entrée principale de l'établissement.



Ma sortie de l'hôpital

LE JOUR DE MA SORTIE

Le médecin décide de ma **date de sortie**. Si je veux quitter l'hôpital alors que le médecin n'est pas d'accord, je dois **signer un document** (sortie contre avis médical).

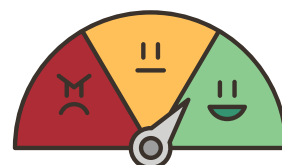
Le jour de mon départ, **l'équipe médicale me donne des documents** : ordonnances de sortie (traitements, matériel, autre...), lettre de sortie à l'attention de mon médecin traitant. A ma sortie, je dois passer **au service des admissions** qui est au rez-de-chaussée pour valider ma sortie et m'acquitter des prestations complémentaires choisies (télévision...).



LA SATISFACTION

A ma sortie, je rempli un **questionnaire de satisfaction** pour donner mon avis sur le séjour.

En cas de besoin, je peux contacter la **Commission Des Usagers (CDU)** pour donner mon avis, faire des propositions, ou faire une réclamation par mail : cdu@ch-bort.fr



POUR RENTRER CHEZ MOI

Je peux rentrer chez moi par mes propres moyens. **Suivant mon état de santé**, le médecin me fera une prescription médicale de transport, pour rentrer en ambulance ou VSL.



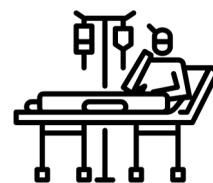
RECOURS AU SERVICE SOCIAL

Pour préparer ma sortie, une assistante sociale me rendra visite et pourra **m'aider dans mes démarches**.

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



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



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

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

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



Les chartes

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

j'ai le droit

1

d'être traité comme les autres, sans tenir compte

- de qui je suis,
- de mon apparence
- de ce que je crois

2

d'avoir une aide adaptée à mes besoins personnels

3

d'avoir des informations faciles à comprendre sur :

- mon établissement
- les services
- mes droits

4

- de choisir les services qui me conviennent
- de comprendre ce que cela signifie
- de participer à mon projet d'accueil
- Ma famille peut m'aider

5

de changer d'avis sur l'aide que je reçois

6

de garder contact avec ma famille et mes amis

7

- d'être respecté
- d'avoir ma vie privée protégée

8

- d'être protégé
- d'avoir des soins pour ma sécurité et ma santé
- mes informations personnelles doivent rester secrètes

9

- de me déplacer où je veux
- de garder mes affaires

10

- qu'on respecte mes émotions et mes relations sociales
- d'être accompagné dans les moments difficiles de ma vie

11

- de participer à la vie citoyenne
- je dois pouvoir voter et donner mon avis
- les professionnels doivent m'aider à le faire

12

de suivre ma religion si cela ne dérange pas les autres

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

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.